

في علم النفس والصحة النفسية  
في مجال الصناعة

## اضطراب بركة البعد الله تعالى العمال النقل العام للشكاكين

دراسة ميدانية

قام بها :

الدكتور

محمد الصبري

دكتوراه الفلسفة في الصحة النفسية

بالاشتراك مع :

محمد عبد الله عبد اللطيف      ملازم • صلاح عميرة علي  
الباحث الاجتماعي بهيئة النقل العام بالقاهرة      اخصائي اجتماعي بالقوات المسلحة الاحتياطية

حقوق الطبع والنشر محفوظة للباحثين



# بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

## أهداء

- إلى كل العاملين في ميدان العمل والعمال .
  - إلى كل المهتمين برفاهية الإنسان كفرد دون اعتبار لجنس أو لون أو ثروة .
  - وإلى كل من أسهم في نجاح هذا الجهد المتواضع .
- نهدي هذا البحث

الباحثون

شوال سنة ١٣٩١ هجرية  
الموافق ديسمبر سنة ١٩٧١ ميلادية



## بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

### شكر وتقدير

يرى الباحثون وهم يقدمون هذا البحث ان يتقدموا لوي الفضل الكبير في المساعدة على إتمامه بخالص الشكر ، وعظيم الامتنان ، لما قدموه من خدمات ومساعدات كانت في الحقيقة هي المعين في وصول هذا البحث الى صورته الحالية .

ان هذه الصورة التي امتزجت فيها كل من الناحية العلمية بالناحية العملية وهما ناحيتان نرجو ان تكونا قد حققنا على خير وجه دراسة مشككة البحث التي تهتم بدراسة الاضطرابات الانفعالية لعمال النقل العام المشكلين ، ودورها في علاقتهم بالجمهور ، فقد افادت كثيرا من جهود ومعاونة عدد كبير من ذوي الفضل .

والباحثون اذ يقدرون الكثيرين ممن علنوا في اتمام هذا البحث بالخدمات او بالمعلومات اللازمة او بتسهيل امور اجراء تجربتهم او بتشجيعهم العظيم انما يقدمون لهم جزيل الشكر والامتنان .

هنا يعترف مقدمو هذا البحث بالشكر العظيم للسيد المقدم محمد صفي الدين حسين مدير ادارة العلاقات العامة للتوجيه المهني بهيئة النقل العام بالقاهرة الذي احتضن البحث من اول خطواته العملية والذي تلقاه باستمرار بآرائه العلمية القيمة وتوجيهاته السديدة .

كما سهل لهم خطوات الحصول على المعلومات اللازمة من الهيئة .  
ويزيد الباحثون شكرا على معاونته في انجاز هذا البحث بتسهيل امكانيات الحصول على العينة المطلوبة ، وتسهيل استدعاء مفردات هذه العينة لاجراء الاختبارات والاستفتاءات اللازمة للحصول على المعلومات المختلفة للدراسة .

ويذكر الباحثون هنا شكرهم للسادة الاخصائيين الاجتماعيين بالهيئة الذين عاونوا في الحصول على العينة ونخص منهم الاستاذ ابراهيم ش رئيس قسم الخدمة الاجتماعية بالهيئة ، والاستاذ عزمي غبريال ، والاد .

محبي الدين ابراهيم ، والاستاذ جميل ميخائيل ، والسيدة رجاء عبد التواب ،  
وكل من تفضل بمساعدتنا منهم .

وكذلك يقدم الباحثون شاكرهم للسادة موظفي التحقيقات بالوحدات  
المختلفة الذين اطلعونا على ملفات العمال موضوع الدراسة .

كما يقدم الباحثون شاكرهم للسادة مندوبي العلاقات العامة بالوحدات  
حيث قاموا بعاء كبير في استدعاء العمال المختارين للعينة ، ووفروا المكان  
والزمان اللازمين لاتمام تجربة البحث .

واخيرا وليس آخرا يتقدم الباحثون بالشكر لكل من عاون او ساهم او  
ساعد في انجاز هذا العمل العلمي المتواضع ، من الزملاء واساتذة علم  
الاجتماع وغيرهم .

وفقنا الله دائما لخدمة وطننا العربي ، والبحث من اجله في كل مايتعلق  
بالناحية العلمية والتطبيقية . . . بما يعود عليه بالنفع والخير .

والله ولي التوفيق

الباحثون

## بسم الله الرحمن الرحيم

أولا :

### المقدمة

- مقدمة في مشكلة البحث
- الشركات الاحتكارية
- أثر تطور النقل العام في سلوك العمال
- مشكلات واجهت الجمهور من شركات النقل السابقة
- مشكلات في عهد مؤسسة النقل العام
- صحية
- اجتماعية
- نقابية
- النقل العام بعد اسناد الاشراف عليه للقوات المسلحة
- الاسباب النفسية لسوء توافق العمال





# مقدمة

## مقدمة في مشكلة البحث :

لما كان مرفق النقل العام بالقاهرة من المرافق الحيوية التي تقوم بخدمة الجمهور عامة . ولما كانت العلاقة بين هذا المرفق وبين أفراد الجمهور تتمثل في العلاقة المباشرة بين عمال الحركة وبين جمهور الركابين ، لذا يمكن أن ندرك أهمية الدور الكبير الذي يلعبه هذا المرفق في المجتمع .

والبحث الحالي حين يتجه الى دراسة الاضطرابات النفسية التي تؤثر في علاقة عمال النقل العام المشكلين بالجمهور ، انما يهدف الى استخلاص العوامل التي تسبب هذه الاضطرابات حتى يمكن بعد ذلك وضع العلاج العلمي السليم لها .

ونحن حين نهتم بالظروف النفسية والاجتماعية لفئة معينة من العمال انما نحاول أن نشارك في نداء وحاجة مجتمعنا الى تحقيق اسلوب حياة افضل في هذا المجتمع . ولعل مجتمعنا اليوم الذي ينهج نهج الديمقراطية التعاونية يهتم اهتماما بالغا بالصحة النفسية للمواطنين ويريد اهتمامه بطبقة العمال الكادحين ، لان هذه الطبقة هي الطبقة المنتجة للبلاد ، وعليها يتوقف زيادة الانتاج . ولذا نجد ان خصائص ومقومات مجتمعنا ترتبط كثيرا بأوضاع العمل وبالعلاقة العمال بالمجتمع الذي يعيشون فيه ودورهم في بناء وتوجيه هذا المجتمع . كما ترتبط هذه الخصائص بالفوائد المادية والمعنوية التي هي حصيلة جهود هؤلاء العمال وكفاحهم .

وعلى ضوء مبادئنا واسلوبنا في الحياة الصناعية ومقومات حياتنا الجديدة يمكن أن نحدد وضع العامل ومكانته في المجتمع - كما يمكن أن نحدد اطار العلاقات بين العمال والادارة من جهة وبين العمال وظروف عملهم واسلوبهم في المعيشة من جهة اخرى .

وعمال النقل العام يمثلون مرفقا من أهم مرافق الخدمات بالدولة بل ومن اكبرها . وقد شملت هؤلاء العمال تطورات مختلفة ، ومروا بأوضاع وظروف متغيرة ، وتمرصوا لاساليب متنوعة من المعاملة المادية والمعنوية .

والنقل العام كمرفق حيوي هام لايسعى لزيادة الانتاج الذي يدر ربحا طائلا للمرفق ولكنه يسعى الى تحقيق خصائص المرفق العام والتي يمكن أن تتلخص في ما يلي :

- ١ - يهدف المرفق الى المساواة بين جميع المواطنين في الحصول على الخدمة .
- ٢ - يهدف المرفق الى اداء خدمة عامة تشبع حاجة الجمهور دون تحقيق الربح .
- ٣ - يعمل المرفق بانتظام واطراد على زيادة هذه الخدمات .

ومن هذه الخصائص يمكن أن نلمس أن الدور الرئيسي لمرفق النقل انعام انما يتمثل في خدمة الجمهور . ولا يمكن أن يشعر هذا الجمهور بهذه الخدمة الا اذا قدمت اليه بصورة يرتاح اليها ماديا ومعنويا . والمقصود بالصورة المادية هي الوسائل التي تستخدم في اداء هذه الخدمة ، أما الصورة المعنوية فهي جانب دراستنا من هذا البحث . ، وهي المعاملة التي يلقاها الجمهور من ممثل المرفق في توصيل هذه الخدمة اليه ، وتحقيق العناية به عند تسلمها ، ونقصد به العامل نفسه سائقا كان أو محصلا .

ومن الطبيعي أن نجد أنه من الضروري أن يتحمل المسؤولون في مرافق الخدمات اعباء كبرى وتبعات عظيمة عند توفير أحسن الوسائل المادية والمعنوية لتقديم الخدمات للجمهور .

فبالنسبة الى الوسائل المادية عليهم تبعة زيادة الاداء التي يحتاجها انجمهور بحيث يسهل تناولها للجميع ودون مشقة أو عناء . وبالنسبة للوسائل المعنوية فعليهم مسؤولية أن تقدم هذه الخدمات مع مراعاة تقدير شعور عمال المرفق والاهتمام بالعلاقة الايجابية بين مقدمي الخدمة والعملاء من الجمهور .

ومما لاشك فيه أنه لابد في كل مجتمع من شواذ مهما كان نوع هذا المجتمع . فبينما نجد أن الكثيرين من عمال النقل العام يقدمون الخدمة للجمهور بأحسن صورة ممكنة مراعين في ذلك شعور عملاء المرفق ويتعاملون معهم بتوافق وإيجابية ، نجد أيضا أن بينهم من العمال من هم من غير المتوافقين مع الجمهور ، بل غير الاسوياء في علاقتهم وتعاملهم .

وفي هذا البحث نحاول أن نبحث عن دوافع السلوك اللاسوي لمثل هذه الفئة ، بحيث يسهل بعد ذلك علاج هؤلاء فتقدم الخدمة للجمهور بما يتناسب مع وضعها من معاملة العاملين في المرفق .

والبحت حين يدرس أمر العمال الغير متوافقين يأخذ في الاعتبار أن هناك كثيرين من الجمهور هم أنفسهم من غير المتوافقين ، بل وقد يكونون هم أساس الكثير من المشكلات التي تنشأ أثناء تقديم الخدمة . وسنحاول أن نتعرض لكل هذه العوامل من وحي الدراسات التي سنقوم بها على فئة معينة من العاملين بالحركة من محصلين وسائقين بالنقل العام بالقاهرة . وقبل أن نتعرض للدراسة يجدر أن نقدم لبحثنا بدراسة من تطور النقل العام بمدينة القاهرة حتى يمكن أن نتبين بعض العوامل التاريخية التي كانت ذات أثر فعال في خلق هذه المشكلة التي نحن بصدد دراستها .

## الشركات الاحتكارية :

ظلت الشركات الاحتكارية تتصارع من أجل المصلحة الشخصية دون الاهتمام بمصالح الجمهور أو أداء نوع مناسب من الخدمة ، حتى كان صدور القرار الجمهوري رقم ١٣٦٠ في ١٩٥٩/٨/٤ بتأميم كل شركات النقل للأتوبيس . وهكذا تكونت مؤسسة النقل العام لمدينة القاهرة . ثم أسقطت جميع الالتزامات الخاصة بالشركات السابقة بصدور القانون رقم ١٠٥ في ١٩٦٠/٥/٢٣ وتولى ادارة المؤسسة عندئذ السيد المهندس حسن شاكر ، وتلى ذلك وضع شركة الترام تحت الحراسة ثم اسقاط التزاماتها وضمها لمؤسسة النقل العام . وهكذا تطورت هذه الشركات حتى اصبحت مرفقا واحدا يضمه مؤسسة واحدة بادارة واحدة . الا ان هذه الادارة بذلت مجهودات شتى لحل أزمة المواصلات وتوصيل الخدمة للجمهور بأحسن صورة ممكنة .

## اثر تطور النقل العام في سلوك العمال :

في ضوء الظروف التي مرت بها شركات النقل العام والتطور التاريخي لهذه المرافق الحيوية الهامة في المدينة نستعرض هنا اثر هذا التطور على سلوك العمال الذين مرت عليهم كل هذه الأزمات ومروا بخبرات مختلفة خلال عملهم مع الشركات المتعددة . فكثير من العمال الذين يعملون الآن في هيئة النقل العام قد عاصروا هذا التطور ، وكان منهم من عمل مدة لا تقل عن خمس سنوات في هذه الشركات دون ان يشبثوا في العمل هذا ، متعرضين بذلك للاستغناء عنهم في أية لحظة ، ومنهم من كان يعين ثم يفصل ثم يعين في شركة أخرى ثم يفصل وهكذا حتى لا يتيح له شركة واحدة فرصة التثبيت والتمتع بحقوق العامل المثبت ومنهم أيضا من عاصر التدخل المستغل للدوي النفوذ الذين كانوا يعينون اقاربهم ومعارفهم في مراكز لا تتناسب مع مؤهلاتهم وقدراتهم وخبراتهم مما كان يشير الحقد فيمن هم في مستواهم ولم يصلوا الى مراكزهم . وكذلك كانت تتدخل الوساطة والرشوة في ترقية أحد المحصلين أو السائقين الذين لم يعضوا في الخدمة اكثر من سنتين أو ثلاثة الى مفتشين أو مراقبين بالحركة كل هذه الظروف يرجح انها اثر تائرا كبيرا في تغيير مشاعر العمال الذين عاصروا هذا التطور فقد سار بجانب التطور التاريخي للشركات نفسها تطور اتجاهات سلبية في نفوس العاملين بهذه الشركات ويمكن ان نقول ان هذا التطور قد رسب في اذهان العمال افكارا سيئة واتجاهات سلبية تجاه ادارتهم . وهكذا يكون لديهم استعداد للاستجابات السلبية والمشاعر العدائية التي قد تسهم في حياتهم ، وتبدو هذه الاستجابات والمشاعر أكثر ماببدو في سلوكهم عامة سواء اكان هذا السلوك ما يظهر من الفرد عند تعامله مع رؤسائه والمسؤولين بمكان عمله ، أو كان في تعامله مع الجمهور .

ولسنا بحاجة لان نقول هنا ان هذه الخبرات المتتابعة من توقع الفصل

تعني ان العمال في النسبة الغالبة منهم عاشوا فترة يتهدد فيها اهم مقومات امنهم بصورة قد تكون كفيفة بتطور استجابات القلق النفسي الذي ينعكس في سلوكهم مع رؤسائهم من جهة ، وطريقة تعاملهم مع الجمهور من جهة اخرى .

ولقد ارتبط بذلك ان الكثير من المشكلات التي عانى منها الجمهور في وقت قريب قبل تأميم شركات النقل العام يمكن ان نستعرضها فيما يلي :

### مشكلات واجهت الجمهور من شركات النقل السابقة : (١)

كما سبق ان بينا هناك عدة مشكلات نشأت أيام الشركات أدت الى سوء تكيف العمال وعدم توافقهم مع الجمهور وتنحصر هذه المشكلات فيما يلي :

١ - كانت سيطرة المصالح الشخصية والاجنبية هي كل ما يهتم به اصحاب هذه الشركات ، مما دعاهم الى اتباع كل الوسائل التي من شأنها تحقيق هذه الرغبة والنزعة في السيطرة . وربما كان في ذلك مافيه من غرس اتجاهات نفسية لاشعورية ، ومشاعر سلبية لدى الجمهور ضد النقل عامة والعمال المشتغلين به خاصة . وقد يكون مسؤولا عن تحديد العلاقة بين الجمهور والعمال في ذلك الوقت ، كما ان ما يحتمل من تطور كراهية مكبوتة ضد اصحاب الشركات لدى العمال كان له دور في تطور قلق العدوان المكبوت لديهم والصراعات النفسية تظهر آثارها في سلوك البعض منهم سلوكا عدوانيا نحو العملاء من الجمهور .

٢ - زادت نسبة العمال الاعمىين في شركات النقل وقد يكون هذا مما جعل العلاقات بين هؤلاء العمال وبين الجمهور سلبية غير متوافقة ، لايسودها الدقة في العمل او المرونة في المعاملة بل يدفع اليها مشاعر الحسد والدونية التي تدفع للتعرض للجمهور بالعدوان في صور شتى يمكن ان تكون كلها مانعنيه بالسلوك اللاسوي غير المتوافق .

٣ - اهتم اصحاب هذه الشركات بالربح المادي مما ابعد النقل العام عن هدفه الاصلي وهو تحقيق افضل الخدمة للجمهور . كذلك دعاهم ذلك الى تعريض الكثير من العمال للأزمات . فكانوا يعينون العمال ثم يفصلون عددا كبيرا منهم قبل تثبيتهم ثم يعينون غيرهم وهكذا حتى لا يكون لهم جزء من الرعاية الاجتماعية او الصحية التي يحددها القانون للعاملين بهذه الشركات (٢) . وقد دلت البحوث في هذا الخصوص على أنه في شهر واحد فصل ١١٢ عاملا من شركة واحدة .

---

(١) محيي الدين ابراهيم وآخرون : بحث للدراسة الظروف الاجتماعية بين عمال الهندسة بمؤسسة النقل العام سنة ١٩٦٤ .

(٢) محيي الدين ابراهيم وآخرون : مرجع سابق .

ربما كان هذا مدعاة للشعور بعدم أمان وتهديد الحاجة للامن وخلق حالة من القلق توارثه الاجيال حتى اصبح طابعا مميزا للحياة لدى العمال في مؤسسة النقل العام . وكذلك ربما كان ذلك سببا في خلق نوع من القلق له اثر كبير في معاملة العمال للجمهور .

مثل هذه الاوضاع يقلب انها تؤثر في نفس العامل وتسبب له اضطرابات نفسية مزاجية مختلفة تنعكس في عمله اثناء علاقاته مع الجمهور . وانشاء ادائه لعمله ، فينعدم الشعور بالامن ويضعف الانتاج ، وتبدأ روح التدمير والتمرد والسلبية والفوضى في الظهور على مسرح المجتمع الذي يتمثل في العلاقات المختلفة .

### مشكلات ظهرت في عهد مؤسسة النقل العام وانرها في تكوين اتجاهات العمال :

حاولت مؤسسة النقل العام بالقاهرة العمل على علاج المشكلات السابقة ، إلا انه كانت تواجهها عوائق كثيرة حالت دون العلاج والحل . فمع جمود عدد السيارات التي تعمل في القاهرة يتزايد عدد السكان بطريقة متضاعفة بالنسبة الى سكانها الاصليين الذين يتكاثرون والى الطلاب الذين يفدون من شتى البلاد للتعلم في القاهرة والى العاطلين من المثقفين والعمال الذين ينزحون من شتى البلاد في الجمهورية للعمل في القاهرة حتى اصبح جمهور القاهرة يكاد في بعض الاوقات لايجد له مكانا في وسائل المواصلات . هذه الزيادة الناجمة عن الهجرة من الريف والحضر المصري الى العاصمة زادت اعباء المؤسسة لمواجهة مطالب جمهور غابته من الحضور للقاهرة اهداف تدعو لاستمرار الحركة والتنقل اكثر من الاستقرار والعمل ، أو البقاء في المسكن .

كذلك لم تهتم المؤسسة بدراسة حاجيات العمال الضرورية واستكمالها أو ايجادها كما انها لم تنظم في ادارتها للمرافق بما يمكنها من التحكم في مجالات العمل الطبيعية والبشرية ويمكن ان تلخص هذه المشكلات في الآتي :

١ - عدم كفاية وسائل المواصلات لجمهور القاهرة مما خلق مشكلة الازدحام وما ينتج عنها من مشكلات اخرى يمكن ان تنحصر في عدم مواظبة الموظفين والعمال الذين يقيمون بعيدين عن مقر عملهم في الذهاب لعمالهم في المواعيد المحددة ، الامر الذي يجعل عملاء المؤسسة في حالة استعمالهم لوسائل النقل ، يتعطلون عن أعمالهم .

كما تنحصر في عدم قدرة العامل المحصل أو السائق على أداء عمله بالاسلوب الذي يحقق له الراحة النفسية ، حتى أن العامل الذي ليس لديه المقبرة على تحمل احباطات العمل في هذا الجو المزدحم المشحون بالتوتر قد يعجز عن التعامل مع الجمهور بأسلوب مرن متوافق مع جمهور

يعاني احباط الازدحام وآلام الضيق في الاماكن المزدحمة ، وتوتر وقلق  
احتمال التأخير ، والتأزم النفسي عند تعطل وسيلة النقل .

٢ - سوء توزيع شبكة مواصلات النقل العام بالقاهرة مما أدى الى عدم توفر  
السيارات في خطوط معينة وزيادتها عن الحاجة في خطوط اخرى .

ونشير هنا الى ان العامل الذي يعمل في خط مزدحم مريح ثم يعمل  
في يوم آخر في خط ينوء عن حمل الراكبين ، إنما يحاول الا يعمل في هذا  
الخط مرة اخرى والا فقد يتقبل التغيير على مضض فيشعر بالملل  
والضيق وهذا قد ينعكس في علاقاته المهنية أثناء العمل ، فهو يشعر  
بالفشل بعد النجاح ، والتعب بعد الراحة .

٣ - واجهت المؤسسة مشكلة عدم وجود قطع غيار السيارات مما تسبب  
في تعطيل عدد كبير منها وعدم الاستفادة منها رغم الحاجة الملحة لها .  
وطبيعي انه كلما قل عدد السيارات كلما زاد ضغط الجمهور وكلما  
أرهق المحصل او السائق . مما يؤدي الى سرعة الاجهاد والتعب وهذا  
ايضا ينعكس في علاقاته المهنية أثناء العمل وبمعنى آخر فان طبيعة العمل  
تكفل سرعة ظهور أعراض الملل الى جانب التعب (١) .

٤ - صعوبة ادارة المؤسسة وعدم توفير حاجيات العمال المتعلقة بالعمل حيث  
لم يتبع المسؤولون الاسلوب الذي يحقق حماية العمال من اخطار العمل  
من جهة ، ومن بعض الجمهور الذي يعوقهم عن أداء عملهم من جهة  
اخرى . وكان هذا مما جعل هؤلاء العمال يشعرون بأنهم ليسوا موضع  
رعاية او عناية من المسؤولين وكان لهذا الاثر الاكبر في عدم شعور العاملين  
بالنقل بالرضى المهني واتباعهم الاساليب العدائية تجاه المرفق وتجاه  
الجمهور المتعامل مع المرفق . وهناك عدة نواحي شعر العمال بآثارها  
لديهم وكانت مما لا توليها المؤسسة اي اعتبار أو اهتمام .. ومن  
هذه النواحي :

#### أ - الناحية الصحية :

كان العمال يعالجون بالمؤسسة الصحية العمالية وكانت هذه المؤسسة  
نظرا لكثرة المؤسسات والشركات التي تعالج عمالها فيها ، لا تؤدي خدمات  
علاجية كافية للعمال مما أدى الى كثرة شكاوهم من العلاج .

#### ب - الناحية الاجتماعية :

لم يلق العمال الرعاية الاجتماعية التي تحقق لهم الشعور بالانتماء ،  
حيث كانت العلاقة بين العامل والمؤسسة تنتهي بانتهاء فترة العمل . ونحن

(١) د. أحمد عزت راجع : علم النفس الصناعي .

لا ننكر مساعدة المؤسسة الاجتماعية التي كانت تؤديها للعمال اذا ماواجهتهم ازمة من الازمات كوفاة العامل أو أحد افراد أسرته أو كزواج ابنته أو عند دخوله السجن أو غيرها . كما كانت تصرف لهم المنح والسلفيات وغيرها . الا ان كل هذا يتم بالصورة السلبية بحيث يكون العامل بعيدا كل البعد عن المؤسسة رغم مايلقاه منها من مساعدات .

### ج - الناحية النقابية :

تعددت الروابط بمؤسسة النقل حتى كان لعمال الترام نقابة ولوظائفها نقابة اخرى ثم لعمال الاوتوبيس رابطة وهكذا بالنسبة للمفتشين وعمال الهندسة وغيرها مما ادى الى خلق روح التبع والتفكك بين العمال وأصبحت كل رابطة تنظر للآخرى بما تأخذ من حقوق أو بما يتصف بها اعضاؤها .

كل هذا نرى شعور العمال بعدم التعاون والسلبية سواء كان ذلك بين العمال بعضهم ببعض أو بينهم وإدارة المؤسسة .

### النقل العام بعد اسناده الى اشراف القوات المسلحة :

مما سبق رأينا كيف ان المشكلات تعددت وكيف أنه لم تتخذ خطوات ايجابية لعلاج هذه المشكلات وكيف أن المسؤولين كانوا يقفون مواقف سلبية جامدة امامها ، كما تسبب هذا في غرس اتجاهات نفسية لا شعورية ومشاعر سلبية بين العمال والإدارة من جهة وبين الإدارة والجمهور من جهة أخرى وبين العمال والجمهور من جهة ثالثة . وبهذا أصبح هذا المرفق الهام يمثل مشكلة عميقة في المجتمع ، لهذا نرى اسناد إدارة المرفق للقوات المسلحة .

### الاسباب النفسية لاستمرار عدم توافق بعض العمال رغم توحيد الخدمات :

رغم ان الهيئة كانت تقدم الخدمات الاجتماعية والاقتصادية والصحية والترويحية والتي من شأنها رفع مستوى العاملين وتهيئة وسائل العلاج النفسي لهم ، والعمل على خلق اسلوب التوافق النفسي والاجتماعي لديهم . وقد كانت هذه الخدمات تؤثر تأثيرا مباشرا في ظروف العمل واحوال العمال الا أنه بالرغم من تلك الخدمات الموحدة - ورغم استقرار الكثير من العوامل المؤثرة على العمال نجد أن هناك نسبة معينة لاسوية في سلوكها غير توافقية في عملها ، بمعنى أنها كثيرا ماتتير المشافيات مع الجمهور وكثير من هذه النسبة مايتكرر ضده شكاوى الجمهور . فقد تقدم اكثر من ثلاث شكاوى ضد عامل معين خلال اسبوعين متتاليين واكثر من عشر شكاوى ضد عامل آخر خلال اربعة شهور . وكلها شكاوى من اعتداءات من سائق أو محصل . وقد يكون هذا الاعتداء بالضرب وقد يكون بالسب . وهذان هما أبرز أنواع عدم التكيف مع الجمهور ، كما نعينه في هذا البحث ، أو هو التعريف الاجرائي للعامل المشكل .

اذن لماذا نجد هذه النسبة الضئيلة من عمال الحركة تثير المشاغبات والعداءات بينها وبين العملاء الراكبين رغم توحد أغلب الظروف الاجتماعية او الاقتصادية او المهنية التي يعيشون فيها مع جماعة لا يتكرر منها مثل هذا العدوان على الجمهور من نفس فئة العمال .

الجواب على ذلك ان البحث الحالي يرجع انه يرجع الى وجود تكوين نفسي معين مسؤول عن سوء العلاقة بين العامل وبين الجمهور . هذا التكوين النفسي يمكن ان يتمثل في الاضطرابات النفسية بأشكالها المتعددة لدى هذه الفئة من العمال وهذا هو موضوع دراستنا في هذا البحث وهو باختصار محور المشكلة التي نبحث لها عن اسباب .



# الفصل الأول

## ١ - أهمية البحث وهدفه :

- أهمية البحث
- هدف البحث

## ٢ - الأسباب التي أدت الى اختيار المشكلة :

- الاحساس بالمشكلة
- أسس اختيار المشكلة

## ٣ - طبيعة المشكلة وأثرها ودراستها :

- العوامل المؤثرة في العامل
- أهم خطوات منهج البحث
- نوع الدراسة
- مصادر البيانات الخاصة بالدراسة
- الأدوات المستخدمة في جمع البيانات

## ٤ - حجم المشكلة :

- حجم عمال الحركة بالهيئة
- حجم الشكاوى من العمال المشكلين



## أهمية البحث وهدفه

### أهمية البحث :

ان أهمية بحثنا هذا تبدو واضحة في اهتمام الراي العام بالقاهرة بمشكلة هذا البحث . وقد اثيرت الكثير من الموضوعات والمناقشات حول موضوع علاقة عمال النقل العام بالجمهور حتى انه قد زاد اهتمام الكثير من وسائل الدعاية والنشر بهذا الموضوع .

فكثيرا ما نقرأ على صفحات الجرائد والمجلات بعض الصور المعبرة عن شكاوى الجمهور وبعض المسؤولين . . تجاه فئة معينة من عمال النقل العام . وكيف أن بعض هؤلاء العمال يعاملون الجمهور معاملة سيئة . . وهي معاملة قد تأخذ طابع الاعتداءات سواء اكانت بالسب والاهانة أو بالضرب والعدوان .

وقد احتل هذا الموضوع منذ وقت قريب جزءا كبيرا من بعض البرامج الاذاعية حتى أن الاذاعة قد اولت هذا الموضوع اهتماما في برنامج « على الناصية » وقد ساهم الكثيرون من المسؤولين عن المرفق في مناقشة هذه المشكلة ، والرد على شكاوى الجمهور وعبروا عن رأيهم وتوصياتهم لعلاج هذا الموضوع .

إلا أن هذه المناقشات تبحث في المشكلة من الناحية الشكلية - باعتبار أن الناحية الشكلية هي الاسلوب الذي ينهجه بعض العمال في عملهم واحتكاكهم بالجمهور - إلا أن هذا ليس دليلا قاطعا على أن الموضوع يعتبر حقا مشكلة تحل بانسب الطرق . ولهذا فمثل هذا الموضوع الحيوي في حاجة الى دراسة من نوع معين ، دراسة مبنية على الأسس والمناهج والأساليب العلمية وتحليل العوامل التي تؤدي الى وجود المشكلة وهي العوامل التي يمكن أن تنقسم الى قسمين :

٢ - عوامل تتصل بالفرد ذاته أو العنصر الذي يتسبب عنه مشكلات معينة وهو العامل نفسه ويحددها البحث بالعوامل الدائية - وتشمل هذه العوامل الناحية الوراثية - والقدرة العقلية - والقدرة الجسمية والحالة النفسية .

ب - عوامل أخرى تتصل بالبيئة التي اُثرت في تطور النمط السلوكي للفرد وتسمى هذه العوامل بالعوامل البيئية وتشمل كلا من الناحية الاسرية ، والحالة الاقتصادية ، والمستوى الثقافي وعلاقات العمل والعلاقات الخارجية .

ومن هذا يمكن معرفة اثر هذه العوامل الدائية والبيئة في سلوك العمال ، وهل ينشأ نتيجة الخلل في بعضها اضطرابات نفسية من نوع معين ؟ وما هو هذا النوع من الاضطراب ؟

والمرجح أن العوامل الثقافية الحضارية والتي تشمل العادات والتقاليد والقيم والمعايير الاجتماعية تؤثر تأثيرا كبيرا في اتجاهات الافراد - بل في صحتهم النفسية .

فالفرد الذي يكتسب من بيئته معايير واتجاهات لا تتفق مع معايير واتجاهات وقيم المجتمع لا يتوفر له غالبا أن يكون انسانا سويا يتمتع بصحة نفسية ، اذ انه بمجرد اصطدام المعايير التي اكتسبها بالمعايير الموجودة في المجتمع والتي قد تستنكر معايير هذا الفرد يشعر بالاحباط ، وتبدأ الصراعات النفسية تلعب دورا كبيرا في توجيه الفرد - ويعيش في حالة من التوتر لا تخف الا بظهور عرض مرضي - وعندئذ يصبح التعامل بالنسبة لهذا الفرد تعامللا سلبيا ولا توافيقا .

ولهذا لا يهمل هذا البحث ان نضع مكانا هاما لهذه المعايير والقيم الاجتماعية والتي قد تكون سببا في تكوين الاضطراب النفسي لدى الفئة موضوع البحث ويمكن ان تبدو أهمية البحث حين نحاول أن ندرس هذه الفئة الغير متوافقة اجتماعيا دراسة نفسية علمية ثم نفسر سلوكها الذي تنهجه في تفاعلاتها ودينامياتها المستمرة . كما نحاول أن نفسر الدوافع النفسية الشعورية واللاشعورية التي قد تكون مسؤولة عن هذا السلوك ، حيث تكون هي المؤدية الى تكوين الاضطراب النفسي ، وبعدئذ يمكن اقتراح الحلول السليمة والعلاج الصحيح لجعل هذه الديناميات المهنية ايجابية .

ونحن نجد أيضا أن عمال النقل العام يشتغلون بأعمال هي بطبيعتها تحتم العلاقات الدائمة والتعامل المتكرر مع الآخرين ، ولذا نجد أن المشكلين من الذين يعانون مشكلات اجتماعية او اقتصادية او مهنية أو الذين لا يتمتعون باستقرار نفسي معين في مجتمعهم الاسري أو المهني يبدو بوضوح سلوكهم اللاتوافقي أكثر من غيرهم من الذين يحترفون أعمالا أخرى .

ولا شك أن موضوعا كهذا يمثل مشكلة حيوية في المجتمع - ذات صلة مباشرة بالجمهور وبهم المسؤولين الذين يعملون على توفير الراحة وتوضيل الخدمة بأحسن صورة وأطيب وجه ، لا بد أن يكون له أهمية كبرى - حتى أن علاج مشكلة عدم توافق البعض من العمال أو الجمهور انما يعود بالنفع على المجتمع ككل . وعلى الرفق بوجه خاص حيث يستكمل هذا الرفق خصائصه

في اداء الخدمة للجمهور - كما يمكن الجمهور من المساهمة بما عليه من واجبات مادية - والعاملين بما عليهم من واجبات معنوية .

### هدف البحث :

ذكرنا فيما مضى أهمية البحث وقلنا ان البحث يعالج مشكلة يعاني منها العمال حيث ان سوء التوافق قد يكون سببه هو الجمهور نفسه وليس عمال النقل العام وذكرنا كيف ان البحث يهتم بدراسة هذه المشكلة دراسة علمية نفسية بحيث يمكن معرفة الاضطرابات النفسية ذات الصيغة الانفعالية والتي تؤدي الى تكرار المشاحنات والمشافيات وسوء التوافق مع الجمهور ، ومعرفة ما اذا كان هناك دخل للعوامل الاقتصادية والاجتماعية والمهنية والعوامل الثقافية الحضارية في تطور هذا الاضطراب او ان هناك تكويناً نفسياً معيناً هو المسؤول عن توجيه الافراد نحو عدم التوافق - وذكرنا أيضاً ان علاج مثل هذه المشكلة انما يعمل على زيادة الانتاج بمعنى أنه كلما زاد توافق عمال النقل العام مع جمهور العملاء كلما استطاع العامل ان يؤدي عمله كاملاً ، وبأسلوب الذي يحقق له الراحة النفسية حين يشعر بأنه يؤدي ما عليه من واجبات سواء اكانت واجبات تجاه الهيئة التي يتمتع بامتيازاتها او تجاه الجمهور الذي يعمل من أجل راحته وخدمته ، ويشبع في علاقته به حاجته النفسية والاجتماعية للحب والامانة والنجاح .

كما ان علاج هذه المشكلة يترتب عليه خلق أسلوب من التكيف المهني افضل للعمال موضوع البحث - فيحقق قدرة الفرد على التواءم مع نفسه ومع بيئته الاجتماعية سواء اكانت في المنزل او في المهنة او في حياته الاقتصادية او الدينية او السياسية .

كذلك يترتب على حل هذه المشكلة رضاء الجمهور على النقل العام الممثل في شخص العامل سواء اكان محصلاً او سائقاً - وهذا الرضى ينعكس على العمال فيشعرون أيضاً بالرضى المهني ويعملون دون ملل او ضيق او توتر او قلق . ونذكر هنا الهدف الذي يسعى اليه الباحثون من هذا البحث . .

يسعى البحث في ضوء ما يحققه من نتائج الى توفير سبل خلق أسلوب تكيف ايجابي افضل لدى عمال النقل العام المشكلين « وسيأتي ذكر تفسير من هم هؤلاء العمال فيما بعد » بحيث يتوافقون توافقاً ذاتياً وتوافقاً اجتماعياً يبدو اثره في محيط عملهم المهني مع جمهور العملاء .

### المقصود بالتوافق الذاتي : (١)

المقصود بالتوافق الذاتي هو رضاء الفرد نفسه وثقته فيها بحيث تناسب حياة هذا الفرد خالية من المؤثرات والصراعات النفسية التي تقترب بمشاعر الذنب والقلق والضيق والنقص والراء للذات .

(١) دكتور احمد مرت راجع علم النفس الصناعي ص ٤٤٧ .

ومن الاسباب الرئيسية لهذا النوع من التوافق اشباع الفرد لدوافعه المختلفة بصورة ترضي الفرد والمجتمع في آن واحد أو على الأقل لا تضر بالغير ولا تتنافر مع معايير المجتمع .

هذا من ناحية التوافق الذاتي ويرمي البحث الى تحقيق هذا النوع من التوافق لدى عمال النقل موضوع البحث ، وذلك اذا استطاع ان يكشف من ديناميات سوء التوافق بحيث يتيح الفرصة أمام كل راغب في الاصلاح لعلاج العمال من هذه الديناميات بقدر المستطاع .

### ما هو المقصود بالتوافق الاجتماعي : (١)

المقصود به هو قدرة الفرد على عقد صلات اجتماعية راضية مرضية مع من يعاشرونه أو يعملون أو يتعاملون معه من الناس - صلات لا ينشأ عنها الاحتكاك والمشاقة والتشكي والشعور بالاضطهاد ودون ان يشعر الفرد بحاجة ملحة الى السيطرة أو العدوان على من يقترب منه أو برغبة ملحة في الانسجام الى اطرائهم أو استئثار عطفهم عليه أو طلب المعونة منهم .

والشخص المتوافق مع المجتمع أقدر على ضبط نفسه في المواقف التي تثير الانفعال . فلا يثور ويتهور لاسباب تافهة أو صبيانية - ولا يعبر عن انفعالاته بصورة طفولية فجأة - ويوصف لذلك - المتوافق مع المجتمع بأنه « ناضج انفعاليا » (٢) .

رأينا كيف أن البحث يهدف الى خلق نوع من التوافق وبيننا المقصود بنوعي التوافق سواء الذاتي أو الاجتماعي .

### الاسباب التي أدت الى اختيار المشكلة

#### الاحساس بالمشكلة :

يلاحظ الناس أحيانا أثناء ركوبهم إحدى الأتوبيسات بالقاهرة أن السائق قد أثار حوالي أربع مشاغبات في آن واحد دون حدوث ما يدفعه الى هذا من الجمهور وقد نلاحظ في نفس الوقت أنه يحمل ميولا عدوانية تصدر منه في كل لحظة - فإذا ما وجد أمامه سيدة تعبر الطريق مثلا سبها بالفاظ نابية ، وإذا ما وجد سيدة تحمل ابنها قد تباطات في الركوب أو النزول كرر نفس السب ، وإذا تخطى إحدى المحطات ولم يقف عليها - وعابه أحد الركابين هم

(١) د. أحمد مروت راجع مرجع سابق ص ٤٤٧ ، ٤٤٨ .

(2) Hurlock, E., Human development Ch - 10 Mc. Graw Hill Book Company INC .

بالاعتداء عليه مدميا بأنه حر - يفعل ما يريد . . الى غير ذلك من اساليب  
الاستجابة للمثيرات المختلفة والتي تظهر في ناحية واحدة - هي العدوان بالسب  
واللعن الى غير ذلك . هنا يتساءل من يشتغل بمثل هذه الدراسة :

١ - هل هذا نمط سلوكي تعودده الفرد منذ بدء عملية التنشئة الاجتماعية ؟  
او نتيجة لها ؟

٢ - هل هذا السلوك يرجع سببه الى اضطراب وضغوط يعانيها في  
الحالة الاقتصادية ؟

٣ - هل هذا يرجع الى ان مثل هذا الرجل غير عادي في ظروفه الاجتماعية  
كان يكون متزوجا من اكثر من واحدة او لديه اولاد كثيرون ضاعت  
شخصيته بينهم او ضاق بهم ذرعا او ما الى ذلك ؟

٤ - هل ظروف العمل نفسها والعوامل المؤثرة عليه منه كالأجر - ومعاملة  
الرؤساء - والاجازات وغيرها مما يتعلق بالعمل هي المسؤولة عن ذلك ؟

٥ - هل يرجع هذا الى سلوك افراد من الجمهور وكثرة احتكاكهم به ؟

٦ - ام ان ذلك يرجع الى عدم شعوره بالرضى المهني - كان يكون هذا السائق  
ممن كانوا يتمنون العمل في مهنة اخرى وفشل في الوصول اليها فعانى  
درجة من الإحباط أدت الى ذلك ؟

هذه بعض الاحتمالات والفروض التي تبرز لكل باحث في الدوافع التي  
تؤدي الى عدم التوافق الاجتماعي بهذه الصورة .

ان البحث يرجع ان مثل هذا الرجل يعاني درجة من الاضطراب النفسي . .  
ولكن ماهو هذا الاضطراب وما هي عناصره ؟ وكيف يؤدي الى عدم التوافق ؟  
اننا نعرض هذه الفروض للبحث والدراسة لعلنا نستطيع ان نصل الى حقائق  
علمية نتبين فيها هذه الاضطرابات . حتى نستطيع ان نعمل على المساهمة في  
علاج مثل هذا الاسلوب اللاسوي من التوافق المهني .

وعلى هذا فقد تم اختيار هذه المشكلة . والتي سميت . . بالاضطرابات  
النفسية واثرها في علاقة عمال النقل العام المشكلين بالجمهور . . .

وكانت الاسس التي تم على ضوئها اختيار هذه المشكلة موضوعا للبحث :

١ - احساس الباحثين بالمشكلة حين لوحظت الظاهرة تتكرر وتكرر حتى  
اصبحت حديث الراي العام بالقاهرة فترة طويلة من الوقت . وقد سبق  
ان بينا ان الاداعة والتلفزيون ووسائل النشر المختلفة كثيرا ماتعرض  
صورا لهذه المشكلة .

٢ - اهمية المشكلة بالنسبة للجمهور في القاهرة - وبالنسبة لهيئة النقل العام  
والاقتناع بفائدة هذا البحث للمجتمع القاهري والهيئة في تحقيق اغراضها  
واهدافها المختلفة .

٣ - لم يسبق بحث هذه المشكلة من قبل - فكل ماتم بشأنها هو المناقشات الشكلية ومحاولة حلها شفوياً شكلياً دون الاستناد الى الاسس العلمية السليمة لبحث دينامياتها ورسم مخطط حلها .

٤ - روعي في البحث أن يتم خلال مدة معينة - كما روعي أن تكون العينة ممن قدم ضدها شكاوى خلال مدة معينة وتحدد هذه المدة بأربعة شهور هي الاخيرة من عام ١٩٦٤ ، أول شهر من عام ١٩٦٥ .

ولقد كان لاختيار هذه الشهور مبررات من أهمها أنها اقل الشهور ازدحاماً بالقاهرة ، وابعدها عن شدة الحرارة .

هذه هي الاسس التي تم بناء عليها اختيار هذه المشكلة وبحثها بحثاً نفسياً علمياً .

وقد رأى الباحثون أن تصاغ هذه المشكلة على شكل فروض يحاول الباحثون التحقق من صحة أي فرض من هذه الفروض ، وهذه هي التي حددت لنا أسلوب العمل والادوات التي نحتاج لاستخدامها ، والمنهج الذي يمكن اتباعه والسير عليه في البحث .

### طبيعة المشكلة وأثرها

إن المشكلة التي نحن بصدد بحثها في هذا المجال هي الاضطرابات النفسية المحتملة لدى بعض عمال النقل العام والتي تؤدي بدورها الى خلق مشكلات سوء توافق بين هؤلاء العمال وبين الجمهور . ونريد أن نشير هنا الى العنصر الاول من المشكلة او العنصر الذي يؤدي الى المشكلة ، هذا العنصر هو الاضطراب النفسي ، أو الاضطراب في البعد المزاجي لدى هذه الفئة من العمال .

ويعرف الباحثون الاضطراب النفسي بأنه شكل من اشكال الاستجابات المعتادة اللاسوية سواء الانفعالية او الفكرية التي تدل على أن البعد الانفعالي للفرد غير عادي - بمعنى أن الفرد يعاني درجة عالية من الاضطراب في البعد الانفعالي المزاجي يمكن أن يأخذ إحدى الصور الآتية :

٢ - التطرف في القلق الصريح .

ب - التطرف في عدم الاستقرار الانفعالي .

ج - التطرف في التارجح الانفعالي .

أو ما يمكن أن يدخل تحت هذا جميعه من أشكال السلوك اللاسوي الذي يمكن أن يستدل عليه من طريقة الفرد في التكيف مع الهيئة التي يعيش فيها - والتي تدل على أنه يعاني درجة عالية من الشعور الزائد بالعجز وعدم الثقة ، وهي أيضاً متغيرات يمكن قياسها بدرجة لا بأس بها من الدقة لو توفرت الادوات الصادقة الثابتة لقياسها .



المشكلة التي نحن بصدد حلها مشكلة العامل الغير قادر على تكوين علاقات ايجابية مع فئة معينة من الناس اثناء تفاعله مع هذه الفئة - وحين نذكر طبيعة المشكلة وتفسيرها يجب أن نضع في اعتبارنا أن هذا العامل ما هو الا كائن بشري له آماله وانفعالاته واحاسيسه ومطامعه ، وقد وجد ان هناك بعض العوامل التي يمكن أن تؤثر نفسيا على هذا العامل . هذه العوامل لا ترتبط بطبيعة عمله فحسب نذكر بعضها كمثال ، ونحن حين نذكرها انما نقصد بذكرها علاقته بالعمل دون الظروف الاخرى والتي منها :

١ - اختيار العامل للمهنة المناسبة <sup>(١)</sup> ومعنى هذا ان يختار للعامل العمل الذي يتناسب مع قدراته واستعداداته وتكوينه الطبيعي ومهاراته . فمما لاشك فيه أن الناس يختلفون فيما بينهم في قدراتهم العقلية والحزكية فوضع العامل في عمل يحتاج الى قدرة عقلية اكبر يجعله يشعر بالعجز والضعف والاحباطات المختلفة التي تجعله يسلك سلوكا شاذا غير طبيعي ازاء هذا العمل ولا يمكن ان يؤدي الى انتاج او يقوم بواجبه في هذا العمل كذلك الحال بالنسبة للعامل الذي يوضع في عمل يحتاج الى قدرة حركية كبرى وليس لديه هذه القدرة - فلا يمكن ان يقوم بدوره في تحقيق الانتاج في هذا العمل علاوة على مايسببه له ذلك من آثار نفسية مرضية - ولهذا فيجب مراعاة قياس هذه القدرات والاستعدادات واليول حتى يمكن التوفيق بين ما يرضيه هذا العامل من عمل وبين طاقاته وقدراته التي تسمح بأداء عمل معين كما يحتاج هذا الى عملية التوجيه المهني الذي يتلاءم واستعداداته .

٢ - ظروف العمل <sup>(٢)</sup> ولا يمكن ان نناسي اثر ظروف العمل على العامل - فالمجال المهني الذي يعيش فيه العامل له اثر كبير في توجيه تفاعلاته ، وسواء كان هذا المجال بشريا او ماديا ، وبديهي أن المجال البشري هو الاشخاص من المسؤولين والاداريين والرؤساء والجمهور وما ينشأ بينهم من علاقات خاصة بالعمل - وبتطبيق قوانين هذا العمل . وسواء كانت هذه العلاقات مباشرة او غير مباشرة أما المجال المادي فهو مايحيط بالعامل من عناصر مادية تؤثر في انتاجه وعمله فالضوء ودرجة الحرارة ونوع الآلة والادوات التي يستخدمها في العمل ماهي الا عناصر مادية - تدفع العامل احيانا الى زيادة الانتاج وحيانا الى عدمه - والى اتباع السلوك السوي او الى اتباع السلوك اللاسوي .

ولذا يجب مراعاة ازالة كل مامن شأنه ان يبعث القلق أو الملل لدى العامل كما يجب مراعاة مثل هذه الظروف حين نحدد طبيعة المشكلة المرتبطة بهؤلاء العمال .

(١) دكتور أحمد عزت راجح - علم النفس الصناعي ( مرجع سابق ) .

(٢) دكتور أحمد عزت راجح ( مرجع سابق ) .

٣ - الروح المعنوية للعامل : ويبدأ التأثير في هذه الروح منذ بدء التحاق العامل بعمله بحيث اذا ما وجد من يستقبله بالتوجيه وحسن المعاملة والارشاد تكونت لديه الفكرة الاولى عن العمل وتؤثر هذه الفكرة تأثيرا كبيرا في تعامله بعد ذلك مع الآخرين كما يكون لها كبير الاثر في رفع الروح المعنوية للعامل - وكذلك حين يشعر العامل بأن هناك من يستجيب لمشكلته وكوارثه وتكباته فانه يؤدي عمله بروح معنوية مرتفعة بعيدة عن القلق والخوف وبالتالي يؤدي اكبر الخدمات في عمله ويبدل قصارى جهده في زيادة الانتاج .

ولما كانت هذه العوامل من اهم العوامل التي تؤثر في العمل وفي سلوك العامل فقد راينا وضع اختبار الرضا المهني الذي يقيس بعض هذه الجوانب وكما سيأتي ذكره فيما بعد في الفصل الخاص بالادوات .

### الدراسة الميدانية :

- ١ - نوع الدراسة .
  - ٢ - مصادر البيانات الخاصة بالدراسة .
  - ٣ - الادوات المستخدمة في جمع البيانات .
- وستتكم من كل منها بايجاز نظرا للتوسع فيها في فصول قادمة :

### ١ - نوع الدراسة :

الدراسة التي نقوم بها في هذا البحث هي الدراسة التجريبية والدراسة التجريبية هي الدراسة التي تتضمن فروضا من النوع الذي اذا تغير متغير ما ادى الى تغير في المتغير الآخر . وقد عرف جون ستيوارت ميل الدراسة التجريبية « السببية » بأنها الدراسة التي تقوم على اليجاد والاحداث بالضرورة . بمعنى انه اذا كان لدينا ظاهرتان وحدث تغير في خواص احدهما فلا بد أن يحدث تغير في خواص الظاهرة الاخرى . . ولو طبقنا هذا على دراستنا لوجدنا أن الظاهرتين هما :

الاضطراب النفسي والتوافق الذاتي والاجتماعي مثلا . فاذا ما وجدنا اضطرابا نفسيا لدى الفرد ( قلق - عدم استقرار إنفعالي - تراجع انفعالي ) فلا بد أولا أن نجد سوء توافق لدى هذا الفرد وكلما تغير هذا الاضطراب كلما تغير التوافق بالاجابية او السلبية حسب نوع تغير الاضطراب .

ومن هذا يمكن القول بأن الدراسة في هذا البحث هي دراسة تجريبية اما المنهج الذي اتبعه الباحثون في هذه الدراسة فسياتي ذكره في الفصل التالي .

### ٢ - مصادر البيانات :

اعتمد البحث في الحصول على البيانات على ادارة العلاقات العامة بهيئة

النقل العام . والتي قامت بدورها بالمساعدة وارسال خطابات لجميع وحدات الهيئة لدينا بالمعلومات اللازمة لهذه الابحاث .

ثم كان دورنا في الاتصال بأقسام العلاقات العامة الفرعية بالوحدات فاستعانت بأقسام التحقيقات التي ترسل اليها الشكاوى وتقوم بالتحقيق فيها مع العامل المقدمة ضده الشكاوى - وعن هذا الطريق أمكن حصر عدد الحالات التي تقدم ضدها شكاوى والتي سنبينها احصائيا في الجزء الخاص بحجم المشكلة . وقد قمنا بفحص ملفات هؤلاء العمال لاختيار كل اللذين تقدم ضدهم شكاوى كثيرة خلال اربعة شهور ثم اختيار العينة من بينهم ، كما أمكن الاتصال بقسم شكاوى الجمهور الذي انشئ حديثا بوحدة الجيرة والذي يتلقى جميع شكاوى الجمهور تجاه عمال الهيئة ، وقمنا ببحث هذه الشكاوى خلال شهور اكتوبر ونوفمبر وديسمبر سنة ١٩٦٤ ويناير ١٩٦٥ وحصرها - وب نفس الطريقة أمكن الحصول على العينة التجريبية خلال هذه المدة .

ثم بعد ذلك أمكن اختيار العينة بالطريقة العشوائية والمبينة في الفصل الثالث من هذا البحث .

### ٣ - الادوات المستخدمة في جمع البيانات :

استخدم في جمع البيانات ه ادوات هي :

٢ - اختبار القلق الصريح وقيس درجة القلق لدى العمال المشكلين ويطلق عليه اسم T. A. S. او M. A. S. .

ب - اختبار الاستقرار الانفعالي والمعروف باسم ب.ت او مقياس P. T. من اختبار M. M. P. T. .

ج - مقياس التارجح الانفعالي - ويعرف باسم (ث) او مقياس جلفورد او G. C. T. .

د - اختبار الرضى المهني - وتم تصحيحه وتقنيه خصيصا لهذا البحث .

هـ - استمارة لدراسة الحالة الاجتماعية والاقتصادية والترفيهية من تصميم الباحثين وسنتكلم عن كل منها بالتفصيل في الفصل الخاص بالادوات المستخدمة في البحث .

ومما سبق بينا طبيعة المشكلة وكيف ان اثرها يبدو واضحا في العلاقة بين الاضطراب النفسي وبين عدم توافق العمال المشكلين - فمشكلة عدم التوافق لها اثر كبير في تكوين اتجاهات عدائية مضادة من الجمهور تجاه عمال النقل المشكلين . إلا ان هذه الاتجاهات قد تعم فتصبح تجاه عمال النقل العام ، فيكون اثرها الاستجابة بالنفور وبالعلاقة السلبية وبالتاثير السلبى بين العمال والجمهور ، والعمال والمرفق والجمهور والمرفق ولذا فالعمل على حل هذه المشكلة يقرب حدة الخلاف بين الجمهور والهيئة ويوجد التفاهم المتبادل ويحقق للهيئة أداء رسالتها في تقديم الخدمة فتؤدي بذلك ما عليها من واجبات - وبالتالي تنال مالها من حقوق سواء من العمال أو من الجمهور .

### حجم المشكلة

يتمثل حجم المشكلة في الأرقام الإحصائية التي تتصل بالمسكلة وقد أمكن الحصول على هذه البيانات من قسم الشكاوى بوحدة الجيرة وقسم شؤون الأفراد بنفس الوحدة .

وسنبين هذه البيانات فيما يلي :

#### ٢ - حجم عمال الحركة (١) :

جدول يبين عدد عمال الحركة بالهيئة اخذ في أول فبراير سنة ١٩٦٥

#### جدول رقم (١)

اتوبيس	ترام وتروولي باس	
٢٧٣٢	٢٥٤٣	سائق
٣١٩٠		محصل

من الجدول السابق نجد ان عدد سائقي الاتوبيس اقل من عدد محصلي الاتوبيس وأن عدد سائقي ومحصلي الترام والتروولي باس يكاد يكون نصف عدد عمال الاتوبيس . ولم نفصل السائقين عن المحصلين بالترام لان السائق يعمل كمحصل أحيانا والعكس .

وعلى هذا يكون المجموع الكلي لعمال الحركة بالهيئة هو ٨٤٦٥ .

#### ب - الشكاوى :

جدول رقم ٢ يبين عدد الشكاوى التي قدمت من الجمهور ضد العمال خلال المدة المبينة

#### جدول رقم (٢)

يناير ١٩٦٥	ديسمبر ١٩٦٤	نوفمبر ١٩٦٤	أكتوبر ١٩٦٤
٣٨١	٤٤٦	٤٨٧	٤٥٨

(١) فترة الدراسة هي أربعة شهور أكتوبر ونوفمبر وديسمبر ١٩٦٤ ويناير ١٩٦٥ وهي التي خضعت فيها الهيئة لأشراف القيادة العليا للقوات المسلحة .

وعلى هذا يمكن حساب المتوسط الشهري للشكاوى وهو  $\frac{1772}{4} = 443$  شكاوى شهريا .

نسبة متوسط من تقدم ضدهم شكاوى شهريا في هذه الفترة بالنسبة لعمال الحركة :

$$= \frac{100 \times 443}{8465} = 5.2\% \text{ من جملة عمال الحركة بالهيئة .}$$

لهذا تم أخذ العينة ١٠٠ عامل تجريبية ( من العمال الذين قدمت ضدهم أكبر عدد من الشكاوى في هذه الفترة ) .

١٠٠ عامل ضابطة ( من العمال الذين لم تقدم ضدهم أي شكاوى في نفس الفترة ) .

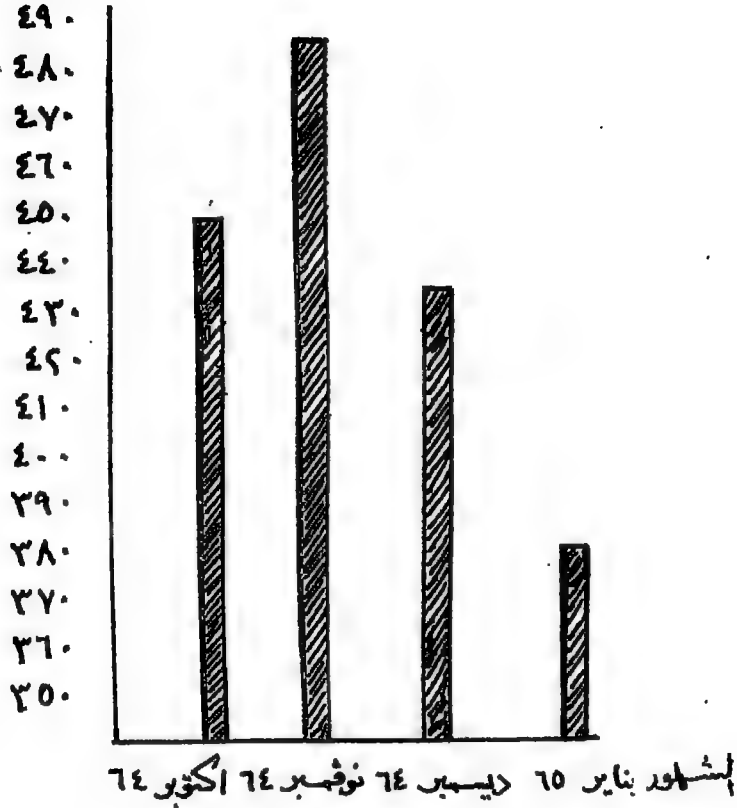
من جملة عمال الحركة المشكلين بنسب متساوية سيأتي ذكرها فيما بعد .  
وإذا كان جملة العمال المشكلين الذين قدمت ضدهم شكاوى في الفترة المذكورة هو ١٧٧٤ مفردة بمتوسط ثلاث شكاوى للفرد فإن عينة من مائة عامل مشكل تكون تقريبا تعادل ٦ % من جملة المشكلين ، ويرجع أن تكون ممثلة للعمال المشكلين خصوصا وأنهم اختيروا من المتطرفين من حيث عدد الشكاوى .

**أثر إصلاحات الهيئة في عهد الجديد في نقص عدد الشكاوى :**

لوحظ أن نسبة الشكاوى ضد عمال الهيئة قد قل كثيرا في عهد الإدارة الجديدة كما يتضح ذلك من الرسم التالي :

ونسم بياني يوضح أنه كلما تقدمت الإدارة الحديثة بالهيئة  
قل عدد الشكاوى من الجمهور

### جملة عدد الشكاوي



من الرسم السابق يبدو واضحا أن النسبة بدأت تقل خلال الشهور  
الثلاثة الأخيرة وتأخذ في القلة كلما تقدم بنا الزمن تحت الإدارة الجديدة ، وهذا  
يرجع أن الضغوط الصادرة من نوع الهيئة المشرفة على إدارة النقل ، والتي  
ربما كان لها دور في خلق العامل المشكل قد قلت ، وهنا يمكن أن نرجع أن  
الاستجابات اللاتوافقية إنما ترجع الى اضطراب نفسية العامل ذاته نتيجة  
ما يعيشه من ضغوط اجتماعية خاصة .

## الفصل الثاني

١ - تحديد المفاهيم وفروض البحث :

- مفهوم الاضطراب النفسي
- مفهوم التوافق
- مفهوم الفلق
- مفهوم الاستقرار الانفعالي والتأرجح الانفعالي

٢ - فروض البحث :

- اختيار الفروض
- مسلمات البحث

٣ - المنهج الذي اتبع في البحث :

- القياساس
- دراسة الحالة
- أسلوب التجريب في البحث
- التحقيق الاحصائي لدى صحة البحث





## تحديد المفاهيم - وفروض البحث

### مداخل:

لا يختلف البحث العلمي في خطواته كثيرا عن حل المشكلات اليومية العادية التي تعترضنا دائما فكل منها يحتاج الى خطوات منطقية متسلسلة في التفكير والقياس . وكلما انحرفت طريقة الحل عن الاساليب المنطقية كلما بعدت النتائج عن الصواب . لهذا كان تعلم المنطق مفيدا لكل باحث ليستعين بأسسه في الوصول الى الاستنتاج والقياس للوصول الى نتائج ابحاثه .

ومن الطبيعي الا يوجد بحث لا يحتوي على مشكلة . فالشعور بوجود المشكلة هو الحافز الطبيعي الذي يحفز العقل البشري على البحث والاستقصاء .

ومن المهم ان يحدد الباحث لنفسه عناصر المشكلة ، قبل بحثها . ومن اهم الاشياء التي يجدر بالباحث تحديدها ، المفاهيم Concepts والالفاظ العلمية التي يتناولها البحث ، فهي التي توضح المشكلة كمشكلة في حد ذاتها وكمشكلة في ذهن الباحث .

وهناك اسلوبان لتعريف مفاهيم المشكلة قد ينحرف معنى كلاهما عن الآخر وقد لا ينحرف ونقصد بهذين التعريفين التعريف الاجرائي والتعريف العلمي .

ويفضل الباحثون الحديثون التعريف الاجرائي حتى لا يكون هناك خلاف حول المقصود من كل مفهوم يستخدمونه في البحث .

ويقصد بالتعريف الاجرائي تعريف الشيء باستخدام مايتبع في ملاحظته او قياسه او تسجيله . فكتلة الشيء مثلا هي ما يمكن تحديدها بميزان دقيق . والدكاء هو ماقيسه اختبارات الدكاء وهكذا .

وبديهي ان تعريفا كهذا لا ينطبق عليه الشروط العلمية في التعريف ولكن يصل بالمفاهيم الى اقصى مايسطيعه الباحث من الموضوع في ذهنه الذي يتتبع البحث .

## مفاهيم البحث

قبل ان نستعرض الدراسة التي نحاول العمل في هذا البحث بمقتضاها ينبغي ان نحدد بعض المفاهيم التي سنتعرض لها كثيرا في موضوع بحثنا ، حتى يكون المقصود من كل مفهوم متها واضحا صريحا وسنحدد أهم هذه المفاهيم .

### ١ - التعريف الاجرائي للاضطراب النفسي :

يقصد الباحثون بالاضطراب النفسي أشكال الاستجابات وردود الفعل اللاسوية سواء الانفعالية او الفكرية التي تدل على أن البعد الانفعالي للفرد غير عادي بمعنى أن الفرد هنا يعاني درجة عالية من الاضطراب في البعد الانفعالي ويمكن أن يأخذ احدى الصور الآتية :

٢ - القلق الصريح أي القلق كما يظهر في أعراض صريحة MANIFEST ANXIETY وهي تلك الأمراض المعروفة في كتابات علم النفس المرضي .

ب - عدم الاستقرار الانفعالي أو عدم النضج الانفعالي ويقصد به طبيعة الاستجابة الانفعالية المضادة التي تعني عدم ملائمة الانفعال للموقف ، أو عدم الموضوعية في الاستجابة الانفعالية .

ج - التارجح الانفعالي ويقصد بها تارجح انفعالات الفرد من النقيض إلى النقيض بحيث يبدو متغيرا في استجاباته ، بشكل ملحوظ .

أو ما يدخل تحت هذا جميعه من أشكال السلوك اللاسوي الذي يمكن أن يستدل عليه من طريق أسلوب الفرد في التكيف الاجتماعي مع البيئة التي يعيش فيها مما يدل على أنه يعاني درجة عالية من الشعور الزائد بالعجز وعدم الثقة أو درجة غير عادية من الانهباط ، والحساسية الزائدة ، والمصيبة تجعل استجاباته الاجتماعية للمؤثرات المختلفة مما لا يمكن أن يحقق له التكيف الاجتماعي وذلك بمقارنته بغيره من العاديين من أئداده .

### ٢ - التعريف الاجرائي للتوافق :

التكيف عملية ديناميكية مستمرة يهدف بها الشخص إلى أن يغير سلوكه ليحدث علاقة أكثر توافقا بينه وبين البيئة . وبناء على ذلك الفهم تستطيع أن تعرف هذه الظاهرة بأنها القدرة على تكوين العلاقات المرضية Satisfactory Relation ships بين المرء والبيئة ، وهو يشبع حاجاته <sup>(١)</sup> .

---

(1) Shaffer , L. F., & Shoben , El , J . Jr. : The Psychology of Adjustment , Houghton Mifflin Company , 1956 .

والبيئة هنا تشمل كل المؤثرات والامكانيات والقوى المحيطة بالفرد والتي يمكن أن تؤثر على جهوده للحصول على الاستقرار النفسي والبدني في معيشة .  
والبيئة ثلاث أوجه تكون المجال السلوكي .

٢ - البيئة الطبيعية ب - البيئة الاجتماعية ج - المرء نفسه .  
والبيئة الطبيعية عبارة عن العالم الخارجي وكل ما يحيط الفرد من أشياء حيوية وطبيعية كاللبس والسكن والطعام ... الخ .

اما البيئة الاجتماعية والثقافية فهي عبارة عن المجتمع الذي يعيش فيه الانسان بأفراده وعاداته والقوانين التي تنظم الافراد وعلاقاتهم ببعضهم البعض، واسلوب الحياة السائد الخ .

اما الوجه الثالث للبيئة فهو النفس **THE SELF** والتي يجب على الفرد أن يكون قادرا على أن يتعامل معها وأن يتعلم كيف يسويها ويسيطر عليها ويتحكم في مشتهياتها ومطالبها ، اذا ما كانت هذه المطالب والمشتهيات غير منطقية . والتوافق الاجتماعي يعني السلوك الذي يصدر من الفرد للوصول الى الاعتراف به واقراءه . والى اشباع حاجته للنجاح والبات الذات ومسا يترتب على ذلك من شعور الفرد بالامن النفسي أو مايعني التوازن النفسي .

### مفهوم القلق :

#### تعريف القلق (١) :

عرف مسرمان MASSERMAN القلق بأنه « حالة من التوتر الشامل الذي ينشأ خلال صراعات الدوافع ومحاولات الفرد للتكيف » .

ومعنى ذلك أن القلق ماهو الا مظهر للعمليات الانفعالية المتداخلة التي تحدث خلال الاحباط والصراع ، او نتيجة له .

والقلق كغيره من العمليات الانفعالية له جانب شعوري وآخر لاشعوري فاما الجانب الشعوري للقلق فيتمثل في النواحي التالية :

الخوف والفزع والشعور بالعجز والاحساس بالدنب - ومشاعر التهديد ... الخ .

الا أنه بجانب هذه المشاعر يشتمل القلق على عمليات معقدة متداخلة بعمل الكثير منها دون وعي الفرد بها ، بمعنى أن الفرد يعاني الخوف مثلاً دون أن يدرك العوامل التي تدفعه الى هذه الحالات . اذن يعتبر القلق انفعالا مركبا من الخوف وتوقع الشر والخطر او العقاب ويتميز بالآتي :

(١) دكتور احمد عزت راجح الامراض النفسية والمقلية ص ١٠٨ .

- ٢ - انه خوف من خطر محتمل غير مؤكد .  
ب - انه خوف معتقل محبوس لا يستطيع ان ينطلق في مجراه الطبيعي ، أو هو حالة من خوف قادم المصدر هائم ، تظهر آثاره في أعراض صريحة معينة على الفرد .

### والقلق ثلاث أنواع :

#### ٢ - قلق موضوعي :

ويكون فيه المثير خارجيا - والخوف له ما يبرره ولكن الخوف هنا خوف محيط لانتاح له فرصة الانطلاق .

وحيثما يدرك الفرد ان مصدر القلق خارجي عن نفسه تقول انه يعاني قلقا موضوعيا .

وهو عبارة من رد فعل لادراك خطر خارجي يتوقعه الشخص ويسراه مقدما ومن أمثلة ذلك رؤية السائق لحادث وقع نتيجة خطأ أحد الزملاء في الطريق ويتوقع انه سوف يقع في حادث هو الآخر في نفس اليوم بين لحظة وأخرى . ولقد أطلق « فرويد » في بعض مؤلفاته الأخيرة على ذلك النوع من القلق هذه الاسماء :

#### القلق الواقعي ، أو القلق الصحيح ، أو القلق السوي .

وقد استخدمت « كارن هورفي » كلمة « خوف » في نفس المعنى السابق ومعنى ذلك أن هناك تشابها كبيرا بين ما يقصده « فرويد » بالقلق الموضوعي والخوف عند « هورفي » . ان هذا النوع من القلق أقرب الى الخوف . ذلك لان مصدره يكون واضح المعالم في ذهن المصاب . فالفرد يشعر بالقلق (الخوف) مثلا اذا ما اقتربت منه سيارة بسرعة أثناء سيره في الطريق . ويرتبط في هذه الحالة مصدر القلق بالعالم الخارجي سواء اكان موضوعيا أو موقفا معينا .

#### ب - قلق عصبي :

وهو قلق داخلي . ولا يعرف له الانسان سببا أو أصلا كما لا يجد له مبررا موضوعيا أو سببا صريحا واضحا وبمعنى آخر هو خوف من لاشيء ويرى « فرويد » أن القلق العصبي يظهر في صور رئيسية ثلاثة :

- ١ - في صورة قلق عام .
- ٢ - في صورة مخاوف مرضية بالنسبة لموضوعات أو مواقف محددة .
- ٣ - في صورة تهديد .

## ١ - القلق العام :

ان هذا النوع يمثل القلق في أدنى صورته ، اذ أنه غير مرتبط بأي موضوع محدد وكل ماهناك أن الفرد يشعر بحالة من الخوف الغامض المنتشر ( العام ) غير محدد .

٢ - وتتضمن المخاوف المرضية ادراك بعض الموضوعات المحددة أو المواقف باعتبارها مثيرات للقلق كالخوف عند بعض الافراد عند رؤية الدم أو بعض الحشرات . والخوف أو القلق في هذا الموضوع لا يمثل القلق المتوقع من الموضوع أو الموقف المرتبط بالقلق بل أن الموضوع المرتبط بقلق هذا الشخص لا يمثل - في نظر الكثيرين - أي خطر على الإطلاق .

## ٣ - قلق ذاتي أو خلقي ( الاحساس بالذنب ) (١) :

ويكون مصدر القلق داخليا بحيث يستجيب الفرد لمثيرات داخلية كخوفه من ضميره أو من انطلاق دوافعه المحظورة - والجنسية أو المدوانية ويظهر في هذه الحالة القلق عندما لا يستطيع الفرد الهرب من نفسه .

ينشأ القلق الخلقي والاحساس بالذنب نتيجة الاحباط ودافع الذات العليا . ان الاحساس بالذنب شأنه شأن القلق العصابي يمكن ان يحدث في صور مختلفة :

- إما في صورة قلق عام متشعب دون وعي بالظروف التي تصاحبه - أو في صورة مخاوف مرضية أو في صورة قلق متعلق بأعراض العصاب نفسها وهكذا .

والشعور بالقلق أشد وطأة واوجعا من الشعور بالخوف وذلك لانه خوف من خطر لا يستطيع الفرد ان يفعل حياله شيئا .

## الاستقرار الانفعالي : (٢)

ويتوقف على ما وصل اليه الفرد من نضج انفعالي . والنضج الانفعالي هو السلوك الذي يدل على :

قدرة الفرد على ضبط الفعالات والتعبير عنها بصورة ناضجة متزنة بعيدة عن تعبيرات الطفولة وعن التهور والاندفاع . والا يتم سلوك الفرد على أنه مدمور أو واقع تحت ضغط شديد . وان تكون حياة الفرد الانفعالية رزينة لا تتبدل وتتقلب لاسباب تافهة بين المرح والانقباض . وبين الحزن والفرح وبين الضحك والبكاء وبين الزهو والخنوع ، وبين التحمس والفتور . ان الشخصية السوية

(١) د. مصطفى نهي - الصحة النفسية ص ١١ ، ١٧ ، ١٩٥ .

(٢) د. عزت راجح الامراض النفسية والعقلية ص ١٠١ .

السليمة لا تتشجع ولا تثور بل تفرض وترفض في أصرار وثبات وهدوء . كذلك يعتبر من مظاهر الاستقرار الانفعالي أن يكون سلوك الفرد بحيث تتناسب استجاباته الانفعالية مع الموقف ، وبحيث يدرك هذا الموقف ادراكا موضوعيا وينفعل له بما يناسبه .

### ما معنى عمال مشكلين :

المقصود بالعمال المشكلين هم العمال الذين يتكيفون تكيفا لاسويا مع البيئة المحيطة بهم وخاصة الجمهور ، ويكون السلوك العدواني هو الاستجابة المتكررة لأي مثير خارجي وقد وضع الباحثون حدودا معينة لمواصفة العمال المشكلين . أما الحدود الرسومية للعامل المشكل فإنها تتحدد بعدد مرات الشكوى ضد العامل المشكل على شرط أن تزيد عن ثلاث شكوى خلال فترة أربعة شهور هي أكتوبر ونوفمبر وديسمبر سنة ١٩٦٤ ويناير سنة ١٩٦٥ .

### نوع الشكوى :

تتضمن الشكوى العدوان على الغير بأي صورة سواء العدوان المادي أو اللفظي : ( ضرب - سب - اهانة ) .

### الفروض

كلمة الفرض تشير بها الى التعميمات التي لم تثبت صحتها والتي يحاول الباحث أن يتحقق من صدقها ليتخذها سبيلا الى فهم الظواهر وتفسيرها . والفرض يهدف في البحوث النفسية السلوكية الى تحقيق مدى توفر المتغيرات الوسيطة التي يرجح الباحث انها تفسر اساليب التوافق الظاهرة ، سوية كانت أو لاسوية .

والفروض : ماهي الا افكار مبدئية تتولد في عقل الباحث عن طريق الملاحظة فيحاول ان يتحقق من صدقها باستخدام الملاحظة والتجربة من جديد، او القياس والدراسة المقارنة .

وتعتمد الفروض على خبرة الباحث السابقة في موضوع بحثه وما يتصل به من موضوعات كما تعتمد على خيال الباحث وحده ذهنه وقدرته على استغلال معلوماته السابقة والمأمه بمختلف نواحي الثقافة القائمة في المجتمع . وقد تأتي الفروض للباحث كإلهام مفاجيء نتيجة تفكيره المستمر وبحثه المتواصل في الظاهرة التي يقوم بدراستها ، ومحاولته تفسيرها .

وليس الفرض قاصرا على ميدان البحث العلمي . فالإنسان في حياته اليومية تعرض له أمور تحتاج الى تفسير وتواجهه كثير من المشكلات ، والإنسان

الواجب المستنير يواجه المشكلة بصبر وأناة ، ويستعين بتفكيره في مجابهة الأمور التي تعرض له فيضع الاحتمالات ويفترض فروضا . ثم يحاول التحقق من صحة هذه الفروض ليستبقي منها ما يراه كفيلا بتفسير الموقف او الظاهرة . ولذا فاننا نستطيع القول بأن التفكير السليم هو البحث العلمي السليم ، وأساليب البحث العلمي السليمة هي بعينها أساليب التفكير السليمة ، وللغرض أهمية كبرى في البحث فهي توجه الباحث الى نوع الحقائق التي يجب ان يبحث عنها بدلا من تشتت جهوده دون فرض محدد كما انها تساعد على الكشف عن العلاقات الثابتة التي تقوم بين الظواهر .

ومن الضروري الا يتسرع الباحث في وضع الفروض وان يستمدّها من الملاحظات والتجارب التي يقوم بها والا يجعلها للحقائق المقررة والقوانين العلمية، كما يجب عليه ان يضع الفروض بطريقة تجعلها قابلة للاختبار .

### اختصار الفروض :

تعتبر هذه المرحلة من أهم مراحل البحث فالفرض في حد ذاته ليست له قيمة علمية مالم يثبت صحته اثباتا موضوعيا مقنعا ، وغالبا ما يؤدي الفرض الى اجراء تجارب والقيام بملاحظات جديدة وذلك للتأكد من صدقه والتثبت من صحته .

وتهدف التجربة الى التعرف على ما يحدث في جانب أو متغير معين من جوانب الظاهرة التي تدرسها بدلالة جانب أو متغير آخر في حالة ثبات سائر المتغيرات ، وبالرغم من ان بعض البحوث العلمية لا تشمل على التجريب او الدراسات العملية ، وتعتمد على مناهج أخرى كالمنهج التاريخي مثلا الا ان التجريب يعد أحد الدعائم القوية التي تعتمد عليها العلوم وبفضله وصلت كثير من العلوم الى درجة كبيرة من التقدم والرقى .

ومن الضروري الا يتحيز الباحث للفروض بل يكون على استعداد تام لان يستبعد جميع الفروض التي لا تؤيدها نتائج التجارب والملاحظات العلمية . فالعلم لا يستفيد فقط من الفروض التي ثبتت صحتها وانما يستفيد ايضا من الفروض التي يثبت بطلانها . فمن طريق المحاولة والخطأ يستطيع الباحث ان يصل الى تحقيق صحة فرض من الفروض او عدم صحته .

واذا وجد الباحث امامه فرضين متناقضين فعليه ان يبرهن على فساد أحدهما حتى يتأكد من صدق الآخر . واذا وجد الباحث أن التجارب تؤيد صحة الفرض الذي وضعه فعليه ان يقوم باحصاء جميع الفروض المرتبطة بالفرض الاول ، ثم يتأكد من صدقها تمهيدا لاكتشاف القانون الذي يفسر الظاهرة التي يقوم بدراستها اذا ايدت التجارب والملاحظات العلمية صحة تفرض من الفروض دون ان يوجد فرض آخر يناقضه او يتعارض معه ، فان الفرض الصادق ينتقل من مرحلة الحدث الى مرحلة القانون . وكثيرا ما توحى

عدة فروض صحيحة لتكوين قانون واحد ، كما توحى فروض غيرها بتكوين قانون ثان وثالث وهكذا .

### فروض البحث :

**أولا :** يفترض الباحثون أن العمال المشكلين يتعرضون لضغوط اجتماعية واقتصادية ومهنية يمكن أن تكون مسؤولة عن اضطرابات نفسية مزاجية عند هؤلاء العمال وأن هذه الاضطرابات الانفعالية النفسية التي تميز المشكلين عن غير المشكلين يمكن أن ترتبط بهذه العوامل ويمكن أن يفترض الباحثون أن من أهم هذه الضغوط :

- أ - الضغوط الاقتصادية والمشكلات الاسرية التي ترتبط بها .
- ب - الضغوط والمشكلات الاجتماعية المختلفة .
- ج - الضغوط والمشكلات الثقافية والترويجية .
- د - الرضى المهني .

وفي هذا يفترض الباحثون أن العمال المشكلين يفوقون غير المشكلين في التعرض لهذه الضغوط مما قد يكون مسؤولا عن الاضطرابات النفسية وبالتالي عن سوء التكيف الاجتماعي في المهنة .

**ثانيا :** يفترض الباحثون أن العمال المشكلين يعانون من اضطرابات نفسية مزاجية مرتبطة بشكل أو آخر بالعوامل أو الضغوط التي سبق تحديدها في الفرض الاول يظهر آثارها في سوء التكيف مع الجمهور وأنهم يفوقون غير المشكلين في درجة هذه الاضطرابات ، أو التطرف فيها .

ويمكن أن يتمثل هذا الفرض العام في مجموعة فروض أخرى :

- أ - العمال المشكلون أكثر معاناة من القلق من غير المشكلين .
- ب - يعاني المشكلون من ظاهرة عدم الاستقرار الانفعالي والدورية الانفعالية بدرجة أكبر من غير المشكلين .
- ج - العمال المشكلون يمتازون عن غير المشكلين بمجموعة من السمات والعادات الانفعالية في قطبها اللاسوي بدرجة أكبر ومنها :

- ١ - الشعور بالنقص وعدم الثقة ٢ - السرحان وعدم الانتباه ٣ - الاندفاعية وعدم التعقل ٤ - الحساسية الزائدة بالنفس وعدم الموضوعية ٥ - الانهباط وعدم المرح والسرور ٦ - عدم التضج الانفعالي ٧ - المصيبة وعدم ضبط النفس ٨ - الدورية وعدم الاستقرار ٩ - الاحساس الزائد بالنفس وعدم الاعتدال ١٠ - الامراض النفسية والجسمية .

**ثالثا :** يفترض الباحثون أن هذه العادات كلها ترتبط بشكل أو آخر بدرجة من عدم الرضا عن المهنة وأن مجموعة العمال المشكلين يمتازون بدرجة عالية من عدم الرضى يفوقونه فيها غير المشكلين .



## المسلمسات

في كل بحث من الأبحاث التي يقوم بها أي باحث ، هناك هدف يسعى للوصول إليه وتحقيقه .. وبجانب هذا الهدف توجد هناك مسلمسات يسلم بها الباحثون عند القيام ببحثهم .

وفي بحثنا هذا نسلم بالآتي :

- ١ - العلاقات الإنسانية السليمة هامة في العمل مع الجمهور .
- ٢ - الأعمال التي تحتاج للاحتكاك بالجمهور تحتاج الى درجة أفضل من الاستقرار الانفعالي والصحة النفسية .
- ٣ - المهارات الاجتماعية ضرورية لنجاح الفرد في العمل مع الجمهور .
- ٤ - الشخصية كل لا يتجزأ سواء في العوامل أو المؤثرات الاجتماعية أو التنظيم النفسي المتوسط أو أسلوب التكيف فكلها تتوقف على بعضها البعض .
- ٥ - يمكن عن طريق القياس الكشف عن كثير من أسباب سوء التكيف الاجتماعي .
- ٦ - دراسة جزء من الشخصية يمكن ان يعتبر دراسة عينة تدل الى حد كبير على طبيعة الشخصية ككل .
- ٧ - عملية النقل العام تتطلب سرعة في العمل .. والسرعة من طابعها انها تبعث القلق ، ولهذا فكل فرد في السيارة أو وسيلة النقل في حالة من التهيء للقلق .

## المنهج

### أولا : القياس ...

يقصد بالقياس تحديد درجة انصاف ( شيء أو شخصي ) بصفة من الصفات أو سمة سلوكية من السمات ، وتبعاً لهذا المعنى فإن الفرد يحتاج الى القياس في جميع تصرفاته اليومية إذا أريد بذلك الحكم عليه وتقدير شخصيته . ويستعمل القياس في كل حالة يتسنى فيها الوصف بالارقام . ويدخل ضمن القياس العد والترتيب ترتيباً تصاعدياً أو تنازلياً بالنسبة لخاصية معينة أو صفة خاصة نريد قياس درجة شدتها . فنستطيع أن نرتب عدداً من الأشخاص من حيث الطول أو الوزن أو المستوى الاقتصادي أو الذاكرة .. الخ . طالما أن هذه الصفات الجسمية أو الاجتماعية أو النفسية يمكن أن تختلف من فرد لآخر من الناحية الكمية لا النوعية .

ونستعرض الآن المقاييس المختلفة التي استعملت في البحث :

## ١ - استمارة البحث :

وهي عبارة عن مجموعة من الاسئلة الخاصة بالجوانب الاجتماعية والاقتصادية والثقافية والتربوية . ولقد قام المختبرون بالاجابة عليها بملئها بأنفسهم في وجود الباحث وذلك لاعطاء العامل فرصة للسؤال والمناقشة والشرح وايضاح المقصود من الاسئلة . ولقد وضعت اسئلة هذه الاستمارة لتفي بالفرض المقصود منها ، كما انها مصاغة في أسلوب سهل وصيغة غير مقنعة لا تورية فيها ، كما ان الاستمارة وضعت على أساس انها وحدة مترابطة في تسلسل وحداتها ، وتنوعها بحيث نضمن اشتغال الاستمارة على جميع النواحي المطلوبة . كما ان هذه الاستمارة روعي فيها أن تكون مختصرة قدر الامكان حتى نضمن ملئها والاجابة على اسئلتها بدرجة كافية من الموضوعية . كما روعي ألا يشتمل السؤال على أكثر من فكرة واحدة محددة حتى لا يجد المجيبون صعوبة في صياغة الاجابات عن اجزاء مختلفة لسؤال واحد في اجابة واحدة (١) .

## ٢ - المقابلة :

وعند القيام باجراء المقاييس والاختبارات المختلفة ، نزل الباحثون الى ميدان البحث وذلك لمقابلة مفردات العينة مقابلة مباشرة حتى يتسنى لهم اقامة علاقة مهنية مباشرة مع العامل ولقد اشترك لذلك في هذا البحث مختصون في بحث الحالات من خريجي المعهد العالي للخدمة الاجتماعية وذلك لتوضيح ماقد يكون غامضاً . فهناك كثير من الاسئلة لا يمكن أن نصل الى الدقة في الاجابة عليها الا في حالة وجود الباحث المدرب الذي يكتشف مدى صدق مايسمعه من اجابات .

## مقاييس الاتجاهات النفسية :

وفي هذه المقاييس الموضوعية المقننة روعي فيها ما يأتي :

أ - صدق الاستجابات ومطابقتها للرأي الشخصي لافراد العينة ، بتوجيه الحالات الى تعليمات كل مقياس .

---

(١) اجريت على الاستمارة دراسة لتحقيق درجة صحتها ووثاقها ، وقد كان مقابل صحتها ٨٢ و بمقارنتها باستمارة البحث الواردة في كتاب شالر ، في بعض فقرات منها . : Ibid . : Shaffer L.F. & Shoben, E.J. التي استعملت على عينة من ٥٠ حالة . اما درجة ثبات الاستمارة فقد تبين انها ٨٢ واستعمال طريقة إعادة القياس ، على ٣٨ عاملاً ، وقد أمكن تحويل معطيات الاستمارة الى معطيات رقمية باستعمال الاوزان في لقراءتها المختلفة .

ب ـ ارتباط الاستجابات بالمحكات الواقعية أي بنواحي السلوك الظاهر المتعلق بالنواحي التي تقيسها وحدات القياس ، كما حدث في اختبار الرضى المهني مثلاً .

والاجابة على وحدات هذه المقاييس ينحصر بين درجتين فقط هي الرفض او القبول كما في مقياس القلق الصريح ، او تتراوح الاجابة بين ثلاث درجات كما في اختبار الاستقرار الانفعالي والتأرجح الانفعالي ولقد راعى الباحثون عند اجراء الاختبارات وفي اثناء المقابلة شرح الاسئلة بأسلوب يراعى فيه عدم الخروج عن معنى السؤال وعدم الاسهاب في الشرح حتى لا يفهم العامل معنى آخر للسؤال يضلل أبعاد به عن النتائج المرجوة في البحث ويؤدي الى عدم دقتها .

كما انه كانت هناك انواع من الاختبارات المتدرجة الخماسية  
« Five Point Seale Tests »

### دراسة الحالة :

#### المقصود بمنهج دراسة الحالة :

أطلق الفرنسيون على هذا المنهج انه وصف موضوع مفرد . أي القيام بدراسة وحدة مثل الاسرة أو القرية أو القبيلة أو المصنع دراسة مفصلة مستقصية للكشف عن جوانبها المتعددة والوصول الى تعليمات تنطبق على غيرها من الوحدات المتشابهة .

وقد وضع الامريكيون تعريفهم لهذا المنهج بأنه المنهج الذي يتجه الى جمع البيانات العلمية المتعلقة بأية وحدة سواء كانت فردا أو مؤسسة أو نظاما اجتماعيا أو مجتمعا محليا أو مجتمعا عاما . وهو يقوم أساسا على التعمق في دراسته مرحلة معينة من تاريخ الوحدة أو دراسة جميع المراحل التي مرت بها وذلك بقصد الوصول الى تعميمات علمية متعلقة بالوحدة المدروسة وبغيرها من الوحدات المشابهة لها (١) .

ومن المعلوم ان العلاقة بين افراد الظاهرة الاجتماعية ليست علاقة آلية ميكانيكية وانما هي علاقة ديناميكية . واننا اذا كنا في حاجة الى تحليل الظاهرة لتبسيطها وفهمها فاننا في الوقت ذاته في حاجة الى اطار ترد اليه العناصر التي حللتها والا فقدت هذه العناصر دلالتها وأهميتها .

ومما لا شك فيه ان الدراسة التكاملية لها أهمية في فهم الظواهر الاجتماعية ومنهج دراسة الحالة الذي استخدمناه في بحثنا هذا . هو الطريقة المنظمة

(١) دكتور عبد الباسط محمد حسن اصول البحث الاجتماعي ص ٢٢٨ ، ٢٢٩ .

لجمع البيانات الكافية عن العمال في كل من المجموعتين التجريبية والضابطة . .  
ولقد انصب مجال الدراسة هنا على دراسة العلاقة بين العمال المشكلين  
والجمهور . . وكان لابد ان نتناول بالدراسة مختلف الظروف التي تحيط  
بالفرد والتي اثرت في تكوينه واتجاهاته .

### الخطوات المتبعة في الدراسة :

- ١ - حددنا الظاهرة التي نرغب في دراستها ، وهي ظاهرة سوء تكيف بعض  
عمال هيئة النقل العام مع الجمهور . ولقد تم هذا بعد ملاحظة الظاهرة  
والاحساس بها .
- ٢ - حددنا كذلك الجوانب التي افترضنا ضرورة ان تنصب عليها الدراسة  
وهي الجوانب التي تتناول الناحية الاقتصادية من حيث الدخل والمنصرف  
والميزانية بصفة عامة . وعدد من يعولهم العامل . كذلك دراسة الناحية  
الاجتماعية والسكن والناحية الثقافية والترويحية والناحية النفسية ،  
على انها قد تشكل مصدرا للضغوط الاجتماعية الاقتصادية على الكائن  
بما يسبب نمو أساليب استجابة انفعالية لاسوية .
- ٣ - حددنا المفاهيم والفروض العلمية التي نبحثها أو نود اثباتها أو نفيها  
كما سبق في بداية هذا الفصل .
- ٤ - بعد ذلك حددنا العينة وتم اختيارها « مجموعة ضابطة - ومجموعة  
تجريبية » وسألي الكلام عن العينة وطرق اختيارها في الفصل التالي .
- ٥ - ولتحديد وسائل ومصادر جمع البيانات أهمية كبرى في البحث وكان  
منها : الملاحظة - المقابلة - ملفات العمال - بطاقة دراسة الحالة  
الاجتماعية والاقتصادية - مقاييس الصحة النفسية .
- ٦ - بعد جمع البيانات عن المجموعتين قمنا بتفريغ هذه البيانات في جداول  
احصائية تم عرض هذه النتائج من جداول مقارنة بالنسبة المئوية وإيجاد  
المتوسطات والانحراف المعياري ثم تحليل هذه البيانات في ضوء  
النظريات العلمية .
- ٧ - بعد أن وصلنا الى هذه النتائج والتفسير نستطيع ان نعمم النتائج في  
حدود أبعاد البحث والعينة ، لنخرج منها بتوصيات ومقترحات .

### اسلوب التجريب في البحث :

والتجريب يتضمن فروضا تربط بين ظاهرتين اذا تغيرت خواص احدهما  
تغيرت خواص الاخرى كما ان التجريب هو جعل ظاهرة من الظواهر تحدث  
تحت ظروف معينة يضعها ويرسمها الباحث قبل التجربة . ويبدأ التجريب

عادةً بأسلوب كهذا . . . « لاحظنا ان هناك سوء تكيف من ناحية بعض العمال مع الجمهور ، تؤدي الى الاشكال والعدوان . . ويمكن افتراض ان هناك عوامل تؤثر على حياة هؤلاء العمال اقتصادية او اجتماعية او نفسية تؤدي الى الاضطراب النفسي » .

وقد كان لابد من الاجابة على السؤال الاتي :

« هل العمال المشكلون يعانون من ضغوط معينة او اضطرابات نفسية ؟ »

وللاجابة على هذا السؤال يلزم السير في خطوات معينة تجريبية منظمة تقوم على اساس علمي ، وفي ضوء النتائج التي نصل اليها من هذه الخطوات ، نستطيع ان نستشف الاجابة مما يرجح كفة على أخرى ، وعند ذلك يعتبر البحث خطوة اولى لبحث آخر اشمل واعم . . وهكذا يسير البحث العلمي في حلقات متصلة لانتهى . وعن طريق التجريب استطعنا الاتي :

١ - استطعنا ان نتحكم في زمان حدوث هذه الظاهرة ولا شك انها ظاهرة عامة تحدث على مر السنين ويقوم بها عمال مختلفون ولكن في هذا البحث . . استطعنا ان نحدد زمان هذا البحث خلال عام ١٩٦٤ .

٢ - وايضا استطعنا ان نحدد المكان . فهو بحث يجري على عمال هيئة النقل العام بالقاهرة ( انويس - ترام - ترولي ) وعند أخذ العينة التجريبية والعينة الضابطة كان أفراد العينة مختارين من جميع الوحدات الموجودة بالهيئة تقريبا . . . وذلك حتى نضمن سلامة العينة وعدم التحيز .

٣ - وتحديد زمان البحث ومكانه له أهمية كبرى في تسهيل اجراء البحث والقيام به فاخلدنا العمال الذين تكرر منهم مرات العدوان ثلاث مرات فاكثر خلال هذا العام ( في هذه الفترة ) كما ان تحديد المكان لايجمل الجهود تشتتت ولكن يسير بالبحث على اساس التخطيط حتى اذا دعت الضرورة لتكرار البحث مرة اخرى نستطيع ان نعيد البحث تحت نفس الظروف التي مرت بالبحث الاول ولقد انتهجنا في بحثنا طريقة من الطرق الاستقرائية التي اعطانا اياها « جون ستيوارت مل » وهي طريقة « الاختلاف » او مايعرف بمنهج المجموعات الضابطة والتجريبية لدراسة الاختلاف بينهما في المتغيرات التجريبية موضوع الدراسة .

فمن ملاحظتنا وجدنا ان هناك سوء تكيف من جانب بعض العمال مع الجمهور وارجعنا ذلك فرضا الى وجود ضغوط معينة واضطرابات نفسية لدى هؤلاء العمال وهذا مايحاول بحثنا هذا ان يثبته .

اجزيت المقاييس والاختبارات المختلفة على المجموعتين ( مجموعة تجريبية او مجموعة عدوانية واخرى ضابطة ) في اطار زمني ومكاني واحد ومهنة واحدة وتحت نفس الظروف تقريبا . وسنتكلم تفصيلا عن ذلك في الفصل التالي .

## التحقيق الاحصائي لدى صحة النتائج :

لجا البحث للأساليب العلمية الاحصائية في الدراسة المقارنة للمتغيرات موضوع الدراسة للتأكد من مدى ارتباط ظاهرة عدم التكيف وتكرار الشكوى من العدوان بمتغيرات تتوفر في المجموعة التجريبية بدرجة لا تتوفر في المجموعة الضابطة - ولهذا استعمل الباحثون المحكات والأساليب الاحصائية الآتية :

٢ - التوزيع التكراري بالنسب المئوية وذلك للدراسة المقارنة عن طريق نسب التكرار في فئات محددة .

ب - المتوسط لدراسة مدى الفرق بين المجموعتين في متوسط درجة المتغير ، وذلك لاستعماله في حساب اختبار «ت» لدلالة الفروق .

ج - الانحراف المعياري لدراسة طبيعة التشتت والانتشار في التوزيع التكراري في كل من المجموعتين .

د - لتأكيد مدى دلالة الفرق بين المتوسطين استعمال الباحثون الاختبار التالي <sup>(١)</sup> مستعملين القانون :

$$T = \frac{m_1 - m_2}{\sigma} \quad (٢)$$

$$\sqrt{\frac{\frac{m_1^2}{n_1} + \frac{m_2^2}{n_2} - \frac{(m_1 + m_2)^2}{n_1 + n_2}}{n_1 + n_2 - 1}}$$

(1) T. Test .

(١) استعملنا كذلك النسبة المخرجة لحساب دلالة الفرق في النسب المئوية .

# الفصل الثالث

## العينينة والادوات

- العيننة والحصر الشامل
- طريقة اختيار عيننة البحث
- العيننة الضابطة • والعيننة التجريبية
- اوجه التشابه بين المجموعتين وتعادلتهما
  - المهنة والتخصص
  - الحالة الزوجية
  - نوع المسكن
  - الحالة الصحية للمسكن
- الادوات المستخدمة في البحث
  - الاستمارة
  - المقاييس النفسية
- مقياس القلق - عدم الاستقرار الانفعالي - الدورية  
الانفعالية - مقياس الرضى المهني
- صلاحية ادوات القياس





## العينة والادوات المستعملة في الدراسة

### ٢ - العينة

#### العينة والحصر الشامل (١) :

يجد الباحث في الميادين الاجتماعية والنفسية انه لكي يدرس مشكلة من المشكلات ويضع حلا سليما لها لابد له من ان يقوم بجمع البيانات اللازمة لدراساته . وفي كثير من الاحيان يجد الباحث ان المجتمع الاصلي الذي يريد الحصول منه على بيانات اكبر من ان تسمح فيه امكانياته المادية والفنية بدراسته كله . فالمجتمعات الكبيرة تتطلب عددا كبيرا من الباحثين وكذلك قدرا من الامكانيات المادية التي تسمح لنا بانقيام بالبحث . فضلا عن انه يجد ان الوقت الذي ستستغرقه عملية جمع البيانات سوف يطول كثيرا .

وفي هذه الحالات وامثالها نجد انه لامر من الاقتصار على دراسة جزء من المجتمع ، وهذا الجزء يطلق عليه اسم « العينة » واللجوء الى طريقة العينة ضروري عندما يتعذر لسبب او لآخر ان ندرس المجتمع الاصلي كله - كما اننا نستخدم العينة ايضا في حالة تجانس المجتمع وفيها نجد ان دراسة المجتمع الاصلي كله هي مجرد ضياع للوقت والمجهود وان دراسة عينة منه سوف تؤدي الى نتائج لا تختلف اختلافا يذكر عن نتائج دراسة المجتمع كله ، وذلك اذا تم اختيار العينة اختيارا علميا سليما .

ومن الامور المسلم بها عند استعمال العينات ان نتائج هذه العينات لن تنطبق تمام الانطباق على اوصاف المجتمع كله اذا لم يكن هذا المجتمع متجانسا تماما ، الا بمجرد الصدفة .

ويجب الا يتبادر الى الذهن ان هذا الفرق بين نتائج العينة وحقائق المجتمع عيب يستلزم نبذ طريقة العينات والاقتصار على الحصر الشامل . فكثيرا ما نجد ان الحصر الشامل نفسه يؤدي الى نتائج ابعد عن حقائق المجتمع من نتائج العينة نفسها .

ويجب ان يكون واضحا ان الفرق بين نتائج العينة وحقائق المجتمع ، وهو مانسميه بخطا العينة امر يمكن تصغيره الى اقصى درجة باتباع الطرق

(١) الدكتور عبد المنعم الشافعي : الاحصاء الاجتماعي ص ٨٢ .

الصحيحة لأخذ العينات وهذه الطرق تختلف بحسب تركيب المجتمع وبحسب نوع النتائج التي نريد الحصول عليها ، وفي امكاننا أيضا اذا ما اتبعنا هذه الطرق الصحيحة ان نحسب حدودا معينة لخطأ العينة بل واحتمال ان تخطئ العينة خطأ معيناً .

لهذا نرى ان العينات ليست وسيلة مختصرة لجميع البيانات نضحي فيها بالحقائق الكاملة وليست وسيلة تبسيط العمل بل هي على العكس من ذلك وسيلة للحصول على مزيد من الدقة في العمل .

ولكن من الامور المسلم بها ان العينة تؤدي الى نتائج خاطئة ومضللة اذا ما سئء اختيارها او تحليل نتائجها او تقدير الخطأ فيها - ولذا نرى انه من الواجب الا تقوم الابحاث المبينة على عينات الا بعد دراسة ومران في طرق أخذ العينات وفي تقدير حقائق المجتمع .

#### طريقة اختيار العينة في البحث « العينة العشوائية » : (١)

استخدمنا في بحثنا هذا العينة العشوائية المنتظمة فلاحظنا في اختيارها شرط تكافؤ الفرص بحيث ضمنا اعطاء جميع الوحدات نفس الفرصة في الاختيار فعمل هيئة النقل العام بمدينة القاهرة يوزعون على وحدات :

- ١ - وحدة الجيزة ، ٢ - وحدة فم الخليج ، ٣ - وحدة شبرا ،
- ٤ - وحدة الترام والتبرولي باس الجيزة - العباسية ، ٥ - وحدة القبة
- ٦ - وحدة الاميرية ، ٧ - وحدة نصر .

وفي قسم التحقيقات تم فرز جميع ملفات العمال المشكلين بعد ان ارشد منهم موظفو التحقيقات واقسام تلقي الشكاوى وتم حصر جميع العمال الذين تقدمت ضدهم اكثر من ٣ شكاوى من الجمهور خلال الفترة المحددة .

وقد اكتفى البحث لاختيار العينة من هذه الفئة من العمال الذين تكررت الشكاوى منهم في شهور اكتوبر ونوفمبر وديسمبر سنة ١٩٦٤ ويناير سنة ١٩٦٥ لانها الشهور التي خضعت فيها العينة لاشراف القيادة العليا للقوات المسلحة ، حيث بدأت عملية تنظيم واضحة لشكاوى الجمهور من العمال وقلت مشكلات العمال بشكل واضح مما يرجع مذهبنا اليه من ان المشكلات ترجع غالبا لاضطرابات نفسية في تنظيم شخصية العامل . وقد تبين من دراسة تواتر حالات الشكاوى انها موزعة على الشهور كالآتي :

- ١ - شهر اكتوبر سنة ١٩٦٤ وكان العدد ٤٥٨ شكاوى .
- ٢ - شهر نوفمبر سنة ١٩٦٤ وكان العدد ٤٨٧ شكاوى .

(١) د. عبد المنعم الشافعي وآخرون - الاحصاء الاجتماعي - مرجع سابق .

- ٣ - شهر ديسمبر سنة ١٩٦٤ وكان العدد ٤٤٦ شكوى .  
٤ - شهر يناير سنة ١٩٦٥ وكان العدد ٣٨١ شكوى .

وهكذا يبلغ المجموع ١٧٧٢ شكوى تكون موزعة بالنسبة لعمال الشركة في الهيئة البالغ عددهم ٨٤٦٥ عاملا بحيث يبلغ المتوسط بالنسبة للعامل ٢١ شكوى للعامل الواحد في هذه الفترة ، ولذلك اختار البحث المتطرفين ممن قدمت ضدهم شكاوى والذين كانت معدلات الشكوى ضدهم اكثر في الفترة نفسها ، والفرق بين هذا المعدل والمتوسط العام ذو دلالة ولقد اختيرت المجموعة التجريبية حسب :

٢ - عدد مرات الشكوى كما بينا .

ب - نوع الشكوى وهو النوع الذي يفلب عليه الطابع العدواني بأية صورة من صور العدوان مثل « العدوان اللفظي أو العدوان المادي العضوي كالضرب أو الركل أو غيره » .

ج - روعي عند اختيار العينة ان تكون هذه العينة ممثلة للوحدات المختلفة بالهيئة - وذلك حتى لا يفلب عليها طابع التحيز .

د - وجد من توزيع العمال المشكلين أن عدد الشكاوى يبلغ حوالي ١٧٧٢ شكوى منهم من تزيد عدد مرات الشكوى عن ثلاث مرات ، ولذلك كان اختيار مائة منهم يعتبر عينة ممثلة لانها تشكل ٥ ٪ من المجتمع الاصيل .

ان البحث الحالي يقوم على الدراسة التجريبية التحقيقية المقارنة التي تستعمل طريقة الاختلاف وطريقة الاتفاق . لايجاد الفروق بين مجموعتين احدهما تجريبية والاخرى ضابطة كما سيجيء ذلك فيما بعد عند الكلام في الطريقة الاحصائية .

#### طريقة اختيار العينة الضابطة :

وحتى يمكن معرفة مدى مائتيه المجموعة التجريبية من اضطرابات نفسية رأينا انه لابد من اخذ عينة تتوفر فيها جميع الشروط التي راعينا توفرها في المجموعة التجريبية ماعدا انها لم يقدم ضدها شكاوى من الجمهور . بمعنى انه قد تم اختيار العينة الضابطة من العمال الذين ثبت رسميا عدم معاملتهم للجمهور المعاملة السيئة التي تدعو للشكوى منهم أو عدم عدوانهم على الجمهور .

وقد تم الحصول على عمال العينة الضابطة بطريقة العينة العشوائية المتبعة في اختيار العينة التجريبية وعددها ١٠٠ « مائة » عامل من السائقين والمحصلين . تم اختيارهم بطريقة عشوائية . فقد نظم عدد مماثل لعدد العمال المشكلين من العمال غير المشكلين واخذنا منهم مائة بنفس الطريقة التي استعملت

في اختيار العمال المشكلين - وكان التشابه بينهم بنفس الطريقة التي أستعملت في اختيار العمال المشكلين في النواحي الآتية :

- ١ - التخصص المهني في الهيئة ( الحالي والسابق ) .
- ٢ - الحالة الزوجية ( الحالية والسابقة ) .
- ٣ - عدد الزوجات في العصرة .
- ٤ - الحالة في السكن ونوعه .

١ - بدىء في فرز ملفات العاملين بالمرفق في الوحدات المختلفة على اساس استخراج أولئك الذين تسببوا في ثلاث مشكلات في مدة الاربعة اشهر وبالطريقة السابقة الذكر في أثناء الحديث عن طريقة أخذ العينة .

- ٢ - تم تفرغ هذه السجلات على الاساس السابق .
- ٣ - أخذت العينة عن طريق العينة العشوائية المنتظمة كما بينا .
- ٤ - كانت الوحدات التي أخذت منها العينة هي :

أخذ عمال الهيئة المشكلين ككل وعددهم كما بينا حوالي ٤٤٣ عاملا ممن تزيد عدد مرات الشكوى منهم عن ثلاث ثم تم اختيار الاعداد الآتية بالطريقة العشوائية من بينهم :

أ - وحدة اتوبيس الجزيرة وقد أمكن الحصول على عدد ١٤ عاملا منهم في العينة التجريبية .

ب - وحدة اتوبيس فم الخليج وقد أمكن الحصول على عدد ١٥ عاملا منهم في العينة التجريبية .

ج - وحدة اتوبيس بولاق وقد أمكن الحصول على عدد ١٤ عاملا منهم في العينة التجريبية .

د - وحدة اتوبيس الاميرية وقد أمكن الحصول على عدد ١٤ عاملا منهم في العينة التجريبية .

هـ - وحدة اتوبيس القبة وقد أمكن الحصول على عدد ١٥ عاملا منهم في العينة التجريبية .

و - وحدة اتوبيس شبرا وقد أمكن الحصول على عدد ١٤ عاملا منهم في العينة التجريبية .

ز - وحدات الترام والتروالي باس وهي العباسية وشبرا والجزيرة وقد أمكن الحصول منها على عدد ١٤ عاملا منهم في العينة التجريبية .

وبذلك تم اختيار العينة من الوحدات المختلفة بالأعداد المبينة بالطريقة العشوائية وأمكن اختيار مائة عامل مشكل كمجموعة تجريبية .

٥ - بالاتصال بأفراد العينة داخل الوحدات المختلفة بتحديد موعد سابق قبل المقابلة العلمية السليمة تمت مقابلة شخصية كان العامل فيها يملا الاستمارة بنفسه .

٦ - وكان من العسير أحيانا مقابلة العامل داخل الوحدة فكنا نضطر الى مقابلته في منزله وكنا نحدد لذلك موعدا سابقا لهذه الزيارة .

وهكذا تم جمع العينة سواء في المجموعة التجريبية او الضابطة باشراف مختصين بجمع البيانات في دراسة الحالات .

ومن دراسة ماجاء ببطاقات البحث أمكن ابراز النواحي الآتية من حيث توفير التعادل بين المجموعتين الضابطة والتجريبية :

أولا : مدى التعادل بين المجموعتين :

٢ - من حيث المهنة ( أو التخصص المهني الحالي بالمؤسسة ) :

جدول رقم ( ٣ )

مجموعة	محصل	سائق
تجريبية	٪٦٢	٪٣٨
ضابطة	٪٦٦	٪٣٤

ليبان توزيع المجموعتين حسب التخصص في العمل حاليا وبحساب النسبة الحرجة وجد انه لا توجد بين المجموعتين فروق ذات دلالة تذكر .

واضح من هذا الجدول ان نسب التخصص في المهنة الحالية في العينتين التجريبية والضابطة متقاربة الى حد كبير .

ب - التخصص المهني السابق :

جدول رقم ( ٤ )

مجموعة	محصل	سائق
تجريبية	٪٣٢	٪٦٨
ضابطة	٪٣٠	٪٧٠

ومن هذا الجدول يتبين لنا أن نسبتي المهنة السابقة للعينتين التجريبية والضابطة متقاربة ولا يوجد بينها ، بعد حساب ( ن ح ) للفرق بين المجموعتين في النسب المئوية ، فرق ذو دلالة يذكر . وبمعنى آخر أمكن تثبيت عامل التخصص المهني الحالي والسابق عن طريق توفير التعادل بين المجموعتين .

ج - الحالة الاجتماعية :

جدول رقم ( ٥ )

الحالة	اعزب	متزوج	مطلق	أرملة
تجريبية	٪١٨	٪٨٢	—	—
ضابطة	٪١٠	٪٨٨	٪٢	—

هذا الجدول للحالة الاجتماعية يبين لنا أن النسب متقاربة بين كل من العينتين التجريبية والضابطة ، ولا يوجد بينهما فرق يذكر ، وذلك لأن النسبة الحرجة لدلالة الفرق غير دالة .  
لذلك رأينا أن الحالة الاجتماعية ربما لا يكون لها دخل في موضوع الدراسة لذلك اعتبر هذا التغير مثبتا إلى حد كبير ، وذلك لتعادل المجموعتين تقريبا .

د - عدد الزوجات في العصمة :

جدول رقم (٦)

زوجات	زوجتان	ثلاث	أربع	
١	٢	٣	٤	مجموعة
١٠٠٪	-	-	-	تجريبية
٩٤٪	٦	-	-	ضابطة

يتضح لنا من هذا الجدول أن نسبة عدد الزوجات اللاتي في العصمة في العينتين التجريبية والضابطة متقاربة فنجد أن نسبة الواحدة اللاتي في العصمة في العينة التجريبية ١٠٠٪ والضابطة ٩٤٪ ونسبة الزوجتين اللتين في العصمة في العينة التجريبية صفر٪ والضابطة ٦٪ وقد رأينا أن هذا العامل المتعلق بعدد الزوجات اللاتي في العصمة ليس له دخل كبير واضح في المشكلة موضوع الدراسة حيث أن النسبة الحرجة للفرق بين النسبة المئوية في المجموعتين غير دالة .

لذلك اعتبر هذا العامل مثبتا حيث لا توجد فروق ذات دلالة بينهما في هذا العامل .

هـ - زوجات سابقات مطلقات :

جدول رقم (٧)

صفر	١	٢	٣	٤ فائتر	مجموعة
٩٨٪	-	-	-	٢٪	تجريبية
٩٤٪	٤٪	-	٢٪	-	ضابطة

وبعد دراسة هذا الجدول تبين أن متغير الزوجات السابقات المطلقات في العينتين التجريبية والضابطة يبدو متقاربا حيث أن النسبة الحرجة للفرق بين النسب المئوية في المجموعتين ليس لها دلالة احصائية . ولذلك يعتبر هذا العامل مثبتا حيث تبدو العينتان متعادلتين في هذا المتغير .

#### و - نوع السكن :

جدول رقم ( ٨ )

مجموعة	منزل	شقة منفردة	حجرات في شقة	حجرة واحدة
تجريبية	٤٪	٥٦٪	٢٨٪	١٢٪
ضابطة	٤٪	٦٢٪	٢٤٪	١٠٪

يلاحظ من هذا الجدول أن نوع السكن في العينتين التجريبية والضابطة متقارب فنسبة من يسكنون في منزل في العينة التجريبية ٤٪ ونفس النسبة تسكن منزلا في العينة الضابطة وهكذا يبدو التوافق والتشابه واضحا في المجموعتين من حيث مستوى السكن .  
ولذلك يعتبر هذا التغير من المتغيرات الدالة على تعادل المجموعتين .

#### ز - الحالة الصحية للسكن

مورد المياه

الاضاءة بالكهرباء

الوصل بالبحري

جدول رقم ( ٩ ) مورد المياه

مجموعة	موصل للمياه	غير موصل للمياه
تجريبية	٨٠٪	٢٠٪
ضابطة	٩٠٪	١٠٪



جدول رقم ( ٩ - ٢ ) الاضاءة بالكهرباء

مجموعة	توجد اضاءة	لا توجد اضاءة
تجريبية	٧٠٪	٣٠٪
ضابطة	٨٠٪	٢٠٪

جدول رقم ( ٩ - ب ) الوصل بالمجاري

مجموعة	موصل للمجاري	غير موصل للمجاري
تجريبية	٧٨٪	٢٢٪
ضابطة	٨٠٪	٢٠٪

يتبين لنا من هذه الجداول التي توضح الحالة الصحية للمسكن في المجموعتين التجريبية والضابطة انها ليس لها تأثير كبير في الشبكة موضوع البحث . غالباً .

وبعرض هذه الجداول عامة للحالة الصحية للمسكن من مورد مياه واطعاء كهربائية وتوصيل المجاري نجد ان النسب متقاربة في العينتين وربما ليس لهما تأثير يذكر في موضوع البحث - لذلك رأينا تثبيت هذا العامل .

## الخلاصة :

حاول الباحثون تثبيت اكبر قدر ممكن من العوامل في مجموعتي العينة وهي عوامل استبعدت تأثيرها في خلق الاضطرابات السلوكية وذلك عن طريق تثبيتها عمليا . ولقد استعملت النسبة الحرجة لحساب دلالة الفرق بين المجموعتين من حيث النسبة المئوية لتواتر الظاهرة في كل منهما ، على انها متغير مستقل .

## ب - الادوات المستخدمة في البحث

### اولا - الاستمارة (١) :

لما كان موضوع البحث هو دراسة « الاضطرابات النفسية المزاجية واثرها في علاقة العمال المشكلين في هيئة النقل العام بالجمهور » أي أن أساس الدراسة هو المجال النفسي ، ونحن نعلم أن الاضطرابات النفسية التي يصاب بها الفرد غالبا ما تكون جذورها راجعة الى مشكلات اجتماعية او اقتصادية ، أي أن الاضطرابات النفسية والاجتماعية والاقتصادية لا يمكن أن نضع حدا فاصلا يفرق بينها . فالفرد لا يعيش منعزلا عن المجتمع ، ولا عن الضغوط التي تأتيه منه ، لذلك كان لابد من تصميم استمارة كشف بحث - وكانت تشمل ما يلي :

١ - بيانات أولية : عن العامل .

٢ - الحالة الاجتماعية : من حيث الزوجات وعدد الاولاد .

٣ - ٢ - مستوى ثقافة العامل ودرجة تعليمه .

ب - مستوى ثقافة الزوجة : ودرجة تحصيلها العلمي .

ج - مستوى ثقافة الاولاد وعدد من اتموا كل مرحلة من مراحل التعليم .

والمستوى الثقافي له تأثير كبير سواء على العامل نفسه او على اولاده او زوجه . فمستوى ثقافة العامل يؤثر في مدى شعوره بالامان ومستوى ثقافة الزوجة تؤثر على العامل في مدى توفير الراحة لزوجها وكذا حالة الاولاد من التعليم الامر الذي يحدد هل لازالوا في التعليم ويرهقونه

---

(١) راجع نموذج الاستمارة بنهاية البحث .

بالنفقات مما يؤثر على سلوكه أم أنهم أميون وهذا يشعره بالنقص ويؤثر في سلوكه ، أم أنهم حققوا قسطا من التعليم يجعلهم عناصر معينة اقتصاديا .

#### ٤ - المسكن والعبي : وتشمل الدراسة :

- أ - نوع السكن : وهل هو منزل أم شقة أم غيرها .
- ب - عدد الافراد الذين يشغلون هذا المسكن ومتوسط ما يخص الحجرة الواحدة من الافراد .
- ج - الحالة الصحية للمساكن : ومدى توفر وسائل الراحة فيها .

#### ٥ - الحالة الاقتصادية وشملت :

- أ - الاجر اليومي عند التعيين والاجر اليومي الحالي .
- ب - الايرادات : من اجر أو مكافأة أو دخل اضافي من العامل أو الابناء ، باعتبار ذلك من اهم مقومات الشعور بالامن الاقتصادي .
- ج - المصروفات وتشمل اوجه الانفاق العادية وغير العادية باعتبارها تشكل نوعا من الضغوط على نفسية العامل .
- د - الميزان الاقتصادي : هل هو مدخر أم متوازن أم مدين ، وذلك لدراسة مدى تأثير ذلك كواحد من الضغوط النفسية .
- هـ - وفي حالة اذا ما كان العامل مدين فما هي طرق استكمال العجز ؟ وهي ايا كانت من مثيرات التوتر والضييق سواء اكانت سلفيات أم رهونات أم عمل في غير وقت الهيئة .
- و - اسباب الاستدانة : أي انواع الضغوط التي تبرز هذا العامل في حياة العامل .

#### ٦ - الترويح :

- أ - داخل المنزل : كوسائل الترفيه مع الاسرة أو الجيران .
- ب - خارج المنزل : وهي وسائل الترفيه التي تجعل العامل بعيدا عن الاسرة أحيانا اذ تكون بحيث تشكل عبئا اقتصاديا لما تتطلبه من نفقات .
- والترويح عامل هام جدا لا يمكن اغفاله فله تأثير كبير في شخصية العامل وفي سلوكه وانفعالاته سواء كان هذا الترويح داخل المنزل أم خارجه .

لهذا وصفنا في اعتبارنا عامل الترويح ومدى تأثيره في سلوك العامل  
في عمله .

### سبب استعمال هذه الاستمارة في البحث :

عندما اقدمنا على بحثنا هذا فكرنا في هذا الامر محاولين تحديد الاهداف  
والغايات التي نسعى الى تحقيقها والوسائل التي تمكننا من تحقيق هذه  
الاهداف وبلوغ هذه الغايات ثم ربطنا بين مجال الفكر ومجال التنفيذ ناظرين  
الى الامور نظرة موضوعية واقعية - لذلك وضعنا خطة متناسقة ومشروعا  
متكاملا لتوضيح الاهداف التي يرمي اليها البحث .

ولما كانت الاضطرابات النفسية والمشاكل الاجتماعية تصور ناحيتين  
متداخلتين تتأثر كل منهما بالآخرى ، لذلك استعنا بتصميم هذه الاستمارة  
التي تشمل النواحي الاجتماعية والاقتصادية اي شاملة لجميع البيانات اللازمة  
لتحقيق الاهداف والاغراض التي نسعى اليها - هذا بالإضافة الى الاختبارات  
النفسية التي استخدمناها في هذا البحث .

لقد كانت الغاية التي على اساسها تم تصميم هذه الاستمارة هي :

اولا : تحديد المتغيرات التي يمكن تثبيتها في المجموعتين التجريبية  
والضابطة ، تلك المتغيرات التي يرى الباحثون أنها لا تؤثر كثيرا في المتغير التابع ،  
ونعني به السلوك اللائق للعامل ، وهو التعامل بالاعتداء والعداء والعُدوان  
مع الجمهور .

ولقد سبق ان بينا ان هذه التغيرات ، او على الاقل بعضها ، كان مما  
يمكن تثبيته بطريقة عملية احصائية عندما يكون الفرق بين نسب تكراره وتواتره  
في المجموعتين غير ذي دلالة احصائية .

ثانيا : تحديد بعض المتغيرات المستقلة والوسيلة تحديدا كليا بدراسة  
تواتره او درجة تطرف كل مجموعة في السمة او المتغير موضوع الدراسة ،  
وذلك لدراسة العلاقة الوظيفية بين هذه المتغيرات المستقلة والوسيلة وبين  
المتغيرات المستقلة ، وهي السلوك الظاهري السابق تحديده كغرض يهدف البحث  
الى الكشف عما يرجع أن يكون بعض أسبابه .

### ثانيا : المقاييس النفسية :

استعمل البحث اختبارات نفسية امكن بها قياس انواع من الاضطراب  
النفسى لدى المجموعة التجريبية كما استعملت نفس الاختبارات على الفئة  
الضابطة من العمال موضوع البحث لامكان معرفة الفرق في الاضطراب النفسى  
بين كل من المجموعة التجريبية والمجموعة الضابطة . ولقد افترض البحث

أختلافًا بين المجموعتين في هذا البعد ، على أنه متغير وسيط يرتبط بالسلوك اللاتوافقي ، الذي يرجع لاختلاف في البعد المزاجي الانفعالي قد يتمثل في :

أ - القلق الصريح . ب - عدم الاستقرار الانفعالي . ج - التسارع الانفعالي . وما يدخل تحت هذه جميعا من أشكال السلوك اللاسوي الذي يستدل عليه عن طريق أسلوب تكيف الفرد مع البيئة مما يدل على أن الفرد يعاني درجة عالية من الشعور بعدم الثقة والعجز أو العصبية الزائدة أو الحساسية الزائدة بالنفس أو الانهباط وعدم السرور أو الدورية الانفعالية ... الخ .

ومن التعريف السابق نجد ان الاضطراب النفسي يمكن دراسته وقياسه اذا أمكن :

١ - قياس متغير القلق . ٢ - قياس الاستقرار الانفعالي . ٣ - قياس الدورية الانفعالية .

ولهذا امكن استخدام الاختبارات النفسية التي يمكن أن تقيس هذه العوامل التي تلعب دورا كبيرا في الاضطراب النفسي وهي :

#### اولا - مقياس القلق الصريح :

ويطلق عليه اسم « M. A. S. » « Manifest Anxiety Scale »

وقد استعملت هذا الاختبار Tylor ولهذا يسمى عادة مقياس تايلور للقلق « T. A. S. » ويتكون الاختبار من خمسين فقرة من الفقرات المنتخبة من اختبار منسيوتا المتعدد الواجه ، وقد وجد تشارلس ونديلي (١) Charles Windle ان هذا الاختبار يرتبط ارتباطا عاليا باختبارات اخرى (١) ثبت أنها تقيس القلق الصريح واهمها :

١ - اختبار مودلين للقلق . ٢ - مقياس يرسل . ٣ - مقياس ولسن . ٤ - مقياس وبن .

وكلها اختبارات ومقاييس للقلق اشتقت من اختبار مانسيوتا .

ومقياس القلق الذي استعمل ترجم الى اللغة العربية الداروجة بحيث اصبح ملائما في اجرائه لهيئتنا المصرية وثبت من اجرائه صلاحيته لمجتمعنا المصري .

---

(1) Spielberger, C. D. : Anxiety an behavior , ( Edited ) Academic Press , New york, London . 1966 . Ch. 3 .

وقد أمكن للدكتور محمد أحمد غالي أن يدخل بعض الإجراءات والتعديلات قبل استعماله كمقياس وذلك للتأكد من أن المقياس صالح للاستعمال .

١ - **الثبتات** : استعملت طريقة إعادة الاختبار لدراسة مدى ثباته ووجد أن معامل الثبات في كل مرة تتراوح بين ٠.٨٩ و ٠.٨١ . كذلك طبقت معادلة كودر ريتشاردسون ٢١ لقياس درجة ثبات الاختبار بعد أجرائه على مائة عامل من عمال النقل المشترك وكان معامل الثبات ٠.٨٤ .  
( ٢ = ١٥٧٦ ع = ٧٨ ) .

٢ - **الصحة** : أضفنا عاملا جديدا لتحقيق مدى صحة الاختبار فاستعملنا عاملا جديدا هو مقياس الصحة النفسية « الدكتور محمد عماد الدين اسماعيل » وآخرون :

وثبت <sup>(١)</sup> أن معامل صحة اختبار مقياس القلق الصريح مع الصحة النفسية هو ٠.٧٨ . على عينة من ٢٤ فردا .

#### **طريقة التقدير في اختبار القلق :**

كانت كل استجابة صحيح تدل على درجة القلق .

**ثانيا : اختبار الاستقرار الانفعالي** : ويطلق عليه اسم مقياس P. T.

هذا الاختبار يكشف عن مدى التشابه بين المفحوص أو بين من يجري عليه الاختبار وبين من يعانون من مخاوف مرضية أو سلوك قهري سواء كان صريحا أو ضمريا ، أي من يعانون درجة من عدم الاستقرار الانفعالي .

ولقد استخرجت فقرات الاختبار من استجابات أفراد يعانون من الوسواس القهرية أو الانقباض ولهذا يطلق عليهم اسم « السيكاساشيين » وبهذا الاسم يعرف المقياس أيضا . ويغلب أن تظهر الميول العصابية عند من يحصلون على درجة عالية في هذا المقياس على شكل انهيار وضعف وقلق زائد أو نقص في الثقة في النفس ، وتناقض وتعدد أشكال السلوك السيكاساشيني . أما من يحصلون على درجات منخفضة في المقياس فغالبا ما يوصفون بالانزان والثقة في النفس .

وهو اختبار يعد من الاختبارات الجيدة لقياس السمات السلوكية والاستجابات التي تميز العصامين وهذا مما دعانا الى استعماله في بحثنا هذا لقياس درجة عدم الثبوت الانفعالي أو عدم الاستقرار الذي يعتبر من أهم السمات الأساسية المميزة للعصامين .

---

(1) Spielberger, C. D. : Anxiety an behavior , ( Edited )  
Academic Press , New york, London . 1966 . Ch. 3 .

### طريقة التقدير لدرجات المفحوصين :

في تصحيح الاختبار استعمل الباحثون المفتاح الذي استعمله الدكتور مصطفى سويف وهو اعتبار كل استجابة بنعم = درجة في عدم الاستقرار ما عدا الفقرات ١ ، ٢ ، ٣ ، ١٢ ، ٢٢ ، ٣٦ ، ٤٦ ، ٤٨ ، وكانت الإجابة « لا » تدل على عدم الاستقرار (١) .

### ثالثا : اختبار الدورية الانفعالية :

وهو المقياس المعروف باسم اختبار : « S » من اختبار جلفورد والمعروف باسم اختبار G. C. T. .

والاستخبار كان واحدا من مجموعة اختبارات قد يمكن بها الحصول على درجات لمجموعة من العوامل المنفصلة أو ماسماه جلفورد السمات الأولية للشخصية :

والسمات التي يقيسها الاختبار كله هي :

الانطواء الاجتماعي أو الانفرادية - التفكير الانطوائي السرحان - الانهباط « التعاسة والتشاؤم » - الدورية الانفعالية - والاخر يقيس الميل للانطلاق والتخفف من الابعاء ويعني عدم الاهتمام والمرح . وقد اختار الباحثون المقياس الرابع للدورية الانفعالية أو السلوك شبه الدوري « Cycloid » على اعتبار أنه يميز أصحاب الانفعالية العامة العالية غالبا ، ويرتبط ارتباطا عاليا بمقاييس عدم الصحة النفسية ، كما أنه ثبت يشبع بدرجة عالية بالميل العصابي العام .

### طريقة التقدير (٢) :

كل اجابة « بنعم » في الفقرات المتسلسلة تعطي درجة التارجح . ما عدا فقرات ٨ ، ٢١ ، ٤٨ ، ٤٩ ، ٦١ فكانت الاستجابة لا تعطي درجة الدورية الانفعالية .

اما الفقرات : ٨ ، ١٥ ، ٢٠ ، ٢٧ ، ٣٣ ، ٣٦ ، ٣٧ ، ٤٢ ، ٤٩ ، ٥٢ ، ٥٩ فان الاجابة عليها بكلمة « نعم » أو علامة « + » تعطي درجة من عدم الاستقرار .

العادات السلوكية الانفعالية كما امكن قياسها من فقرات الاختبارات

السابقة (٣) :

---

(١) و (٢) و (٣) ذاجع النموذج لورقة الاجابة بنهاية البحث .

وقد أمكن استعمال التقسيم الذي حققه الدكتور محمد أحمد غالي لفقرات الاختبارات السابقة اثلاثة لقياس بعض سمات معينة ، تدل عليها الفقرات المختلفة ، وكانت هذه السمات قد سبق تحديدها سلوكيا في دراسة تحليلية عاملية قام بها جلفورد في كتابه عن الشخصية ومنها :

- ١ - الشعور الزائد بالعجز وعدم الثقة بالنفس . وقد رمز لها بورقة الاجابة بالرمز (ش) ، ٢ - السرحان وعدم الانتباه ورمز لها : (ب) ، ٣ - الاندفاعية وعدم التعقل ورمز لها (د) ، ٤ - الحساسية الزائدة بالنفس وعدم الموضوعية ورمز لها بالرمز (ج) ، ٥ - الانهباط والاكتئاب وعدم المرح والسرور ويرمز لها بالرمز ( هـ ) ، ٦ - عدم النضج الانفعالي ورمز لها بالرمز (ع) ، ٧ - العصبية الزائدة وعدم القدرة على ضبط النفس ورمز لها بالرمز (ص) ، ٨ - الدورية وعدم الاستقرار الانفعالي ورمز لها بالرمز (س) ، ٩ - الاحساس الزائد بالنفس وعدم الاعتدال ورمز لها بالرمز (ل) ، ١٠ - الاعراض النفسية والجسمية وكان الرمز المخصص لها هو ( خ ) .

هذا وقد اجريت الدراسات المختلفة لتأكيد مدى صحة وثبات المقياس .

- ١ - من حيث الثبات استعمل الباحثون معادلة كودر ريتشاردسون لحساب معامل ثبات المقياس ، بعد تطبيقه على مائة من العمال اختبروا بطريقة عشوائية وكان معامل الثبات ٨٧ ر ( حيث كان المتوسط ٢٢٫٦٤ و  $E=1.028$  ) ون = ٦٩ عدد فقرات المقياس ) .

وبالإضافة الى دراسة الباحثين لصلاحية المقاييس الثلاثة بعد تطبيقها على العمال فان المقاييس الثلاثة السابقة قد اخضعت لدراسات عديدة ثبت منها صحة المقاييس الثلاثة لقياس ما وضعت لقياسه .

#### صلاحية المقاييس الثلاثة لقياس ما وضعت له :

- ١ - **الصحة** : ثبت من دراسات التحليل العاملي للمقاييس الثلاثة ، وهي التي قام بها الدكتور مصطفى سويف أنها مشبعة بمعامل العصاب العام ، وأنها على درجة كبيرة من الصلاحية لقياس الميل العصبي . (١)

---

(1) The Journal of Consulting Psychology . 1956 & The Journal of Clinical Psychology 1958 .

وأيضا : مجلة الصحة النفسية العدد ٣ سبتمبر سنة ١٩٥٨ المجلد ١ ص ٢٥ - ٥٥ .

وأيضا : المجلة الجنائية القومية العدد الاول مارس سنة ١٩٦٢ ، والعدد الثالث نوفمبر سنة ١٩٦٢ من المجلد الخامس . دار المعارف بدمر .



كذلك تبين أن معامل صحة مقياس القلق ، بدراسة مقارنة لنتائجه مع نتائج اختبار الصحة النفسية كان ٧٨ر. ( ن = ٢٤ ) .

أما معامل صحة مقياس P. T. مقارنة بنتائج اختبار الصحة النفسية فكان ٧٢ر. ( ن = ٢٤ ) <sup>(١)</sup> .

وكان معامل صحة المقياس G. C. T. مع اختبار الصحة النفسية ٦٤ر. ( ن = ٢٤ ) وكلها معاملات ذات دلالة عند درجة تأكد أقل من ٠.١ ( درجة الحرية ٢٢ ) .

## ٢ - الثبوتات :

بالإضافة إلى ما ثبت من صلاحية المقاييس الثلاثة لقياس ما وضعت لقياسه حيث أنها بتطبيق معادلة كودر ريتشارسون ، كانت على درجة طيبة من الثبات ، إلا أنها كذلك سبق أن أجريت عليها دراسات لتحقيق درجة ثباتها باستعمال طريقة إعادة الاختبار « Test retest » وقد أمكن تحقيق النتائج الآتية بإجراء المقاييس على مجموعة من العمال :

### ٢ - مقياس القلق :

- ١ - عدد ١٦ عاملاً أعيد الاختبار بعد ١٣ يوماً وكان معامل الثبات ٨٤ر.
- ٢ - عدد ٤١ عاملاً أعيد الاختبار بعد ٢٤ يوماً وكان معامل الثبات ٨١ر.

### ب - مقياس P. T. :

- ١ - عدد ١٧ عاملاً أعيد الاختبار بعد ١٢ يوماً وكان معامل الثبات ٨١ر.
- ٢ - عدد ٤٧ عاملاً أعيد الاختبار بعد ٢٧ يوماً وكان معامل الثبات ٧٨ر.

### ج - مقياس القدرة الانفعالية G. O. T. :

- ١ - عدد ١٥ عاملاً أعيد الاختبار بعد ١٢ يوماً وكان معامل الثبات ٩١ر.
- ٢ - عدد ٢٤ عاملاً أعيد الاختبار بعد ٢٣ يوماً وكان معامل الثبات ٨٩ر.

وبمراجعة معاملات الثبات هذه على جدول « جاريت Garrett » لقيم معاملات الارتباط ذات الدلالة عند نسبتي تأكد ٠.٥ ، ٠.١ ، تبين أنها جميعاً ذات دلالة عند درجة تأكد أقل من ٠.١ ، حتى عند درجة حرية ١٣ <sup>(٢)</sup> .

(١) دراسة للدكتور محمد أحمد قالي - نشرت بالرسالة المقدمة منه لنيل درجة دكتوراه الفلسفة في الصحة النفسية سنة ١٩٦٤ - جامعة عين شمس .

(٢) دكتور سيد محمد خيرى : الإحصاء في البحوث النفسية والتربوية والاجتماعية مطبعة دار التاليف : الطبعة الثالثة ١٩٦٣ ص ٣٦٥ .

أما خلاصة تطبيق معادلة تودر ريتشاردسون لحساب معامل ثبات المقاييس الثلاثة بعد إجرائها على مجموعة من ١٠٠ من العمال اختبروا بطريقة عشوائية من بين عمال مؤسسة النقل العام بمدينة القاهرة فكانت :

المقياس	المتوسط	الانحراف المعياري	ن	معامل الثبات
مقياس القلق الصريح	١٥٧٦	٧٣٨	٥٠	٠.٨٤
مقياس P. T	٢٠.٨٨	٧.٣٦	٤٨	٠.٨٦
مقياس G. C. T.	٢٢.٦٤	١٠.٢٨	٦٩	٠.٨٧

وإذا سلمنا بأن المجموع العام للدرجات في المقاييس الثلاثة يعتبر دليلاً إلى حد ما على درجة من العصائية فإننا يمكن أن نرجح أن متوسط المتوسطات ومتوسط الانحرافات المعيارية الثلاثة ، ثم متوسط معاملات الثبات ربما يجعل من المقاييس الثلاثة وحدة لأبأس بها للاستدلال على درجة الاضطراب النفسي عند الفرد ولذلك تكون متوسطات الأبعاد السابقة في :

الاضطراب الانفعالي العام	المتوسط	الانحراف المعياري	ن	معامل الثبات
	١٩.٢٨	٨.٤٨	١٦٧	٠.٨٥

ويبدو واضحاً أن معاملات الثبات والصحة معا ، سواء في الدراسات على العمال أو غيرهم مما يرجح صلاحية المقاييس الثلاثة لقياس ما وضعت له .

#### رابعاً : استبيان عدم الرضى المهني :

إن من أهم مبادئ الأمم الراقية والتنمية إقامة عدالة اجتماعية كهدف ترمي إليه للارتقاء بالطبقات الكادحة إلى مكانتها التي يجب أن تكون عليها . والعامل من أهم الأفراد الذين اهتمت الحكومات بهم وعملت على توفير وسائل الطمأنينة لهم ورفع مستواهم الاقتصادي والاجتماعي . ومن فلسفة الدولة التنموية التي تقوم عليها في سياستها العمالية ، ضمان الرضى المهني عند العمال . هذا ويعتبر الرضى المهني مظهراً عاماً من مظاهر الصحة النفسية عند العامل ، الأمر الذي إن لم يتوفر أدى إلى سوء علاقته مع الجمهور . لذا نحاول في بحثنا هذا أن نحقق مدى علاقة عدم الرضى المهني باضطرابات العمال السلوكية في علاقاتهم الاجتماعية مع الجمهور ، على اعتبار أن الرضى المهني يشكل واحداً من أهم التغيرات الوسيطة في شخصية الفرد ، وهو متغير يرتبط بالمتغير التابع من السلوك الظاهري غالباً .

وقد استعان الباحثون باستبيان الرضى المهني بهدف تحديد مدى الفرق بين المجموعتين التجريبية والضابطة ومعرفة إذا كان عاملاً ذا اثر كبير كما جاء في الفروض التي افترضها الباحثون .

واستبيان الرضى المهني يقيس درجة الرضى كما يمكن أن يتمثل في الآتي (١) :

١ - شعور العامل نحو مهنته : من حيث وضعها الاجتماعي كما يتبين ذلك من السؤال الاول ومن حيث الشعور براحة العمل كما في السؤال الثاني ومدى رغبة العامل في تغيير مهنته كما في السؤال الثالث وكذلك مركز عمله في الهيئة مقارنة بالهيئات الاخرى كما في السؤال السادس .

٢ - ظروف وشرط العمل (٢) : وتتمثل في شعور العامل واتجاهه نحو وضعه من حيث اماكن العمل والتهوية والاضاءة وساعات العمل ونظام الورديات والاجور والرعاية الصحية والنواحي الترفيهية - هذا وقد اتضح من الاسئلة رقم ٥ ، ٩ ، ١٨ ، ١٠ ، انها تهدف لقياس اتجاهات العمال نحو هذه الجوانب من المهنة .

٣ - علاقة العامل بزملائه : وتتمثل في مدى تعاون العامل مع زملائه ومدى رغبته في النفور منهم وكذلك درجة الشعور بالامن بين العمال ويتضح ذلك من الاسئلة رقم ١ ، ١٢ ، ١٣ ، ١٤ ، ١٥ .

٤ - علاقة العامل برؤسائه : وتوضح تلك العلاقة من الاسئلة رقم ١٦ ، ١٧ ، ١٩ ، ٢٠ .

٥ - علاقة العامل بالإدارة ومدى احساسه باشتراكه في المسؤولية : وهو ما يتضح في السؤالين الآخرين .

ومن مجموعة الاسئلة السابقة يمكن الوقوف على بعض العوامل المسؤولة عن عدم رضى العامل عن مهنته مما قد تنشأ عنه الاضطرابات النفسية التي تؤدي الى سوء علاقة العامل مع الجمهور في هذا البحث .

هذا ويلاحظ ان هذه الامور قد لا تكون موجودة في الواقع ، بمعنى ان المشكلات التي قد يبرزها العامل او يستخدمها سنداً لعدم رضاه ، قد لا تكون موجودة في الواقع بقدر ما تكون متمثلة في اوهام العامل وهذا امر لا يهمل بحال ، لان المهم هو الانطباع العامة للمهنة من الزوايا المذكورة وهي انطباعية قد تكون واقعية وقد تكون متخيلة الا انها في كل الحالات لها تأثير بالغ على سلوك الفرد واضطرابه وتوتره وضيقه وقلقه .

---

(١) راجع نموذج الاستبيان بنهاية البحث .

(2) Blum, L. Milton, Naylor, James, C. : Industrial Psychology, Its Theoretical and Social Foundations . Revised Edition Harper & Row, New York & London . 1968 .

## الاجراءات الاحصائية للتحقق من درجة صلاحية الاستبيان :

يتكون الاستبيان من ٢٠ سؤالاً روعي في وضعها أن تكون بحيث تغطي أهم الجوانب الحيوية في حياة العامل والمربطة بمهنته ، وهي الجوانب التي يختلف فيها العمال من حيث درجة قوة أو ضعف اتجاهاتهم نحوها ، وهو اتجاه يتدرج من السلبية جدا الى الايجابية جدا في الغالب .

لذلك استعمل في استبيان هذه الاتجاهات بين العمال طريقة المقياس المتدرج الخماسي «Five Point Scale Test» وكانت الدرجات تعطى بإعطاء أوزان

لكل استجابة تتراوح بين ١ و ٥ درجات حسب درجة الرضى <sup>(١)</sup> . وقد كانت درجة ٥ تعطى للاتجاه المتطرف جدا في عدم الرضى ، أما درجة ٤ فقد كانت تعطى للاتجاه الأقل تطرفا وهكذا الى درجة ١ ، وذلك لانه قصد بالاستبيان قياس الاتجاه السلبي في الرضى المهني .

ولقد كان اعطاء درجة ١ لاقول درجة من عدم الرضا يقوم على اساس مانسلم به غالبا من أنه في أحسن ظروف الرضا عن المهنة ، لابد من درجة ولو ضئيلة من عدم الرضا ، تكون غالبا عاملا مؤثرا في سلوك الفرد .

ولقد طبقت معادلة كودر ريتشاردسون <sup>(٢)</sup> على نتائج الاختبار على مجموعة من ١٠٠ عامل وكان معامل ثبات المقياس بعد تطبيق هذه المعادلة على نتائج مائة عامل من عمال النقل المشترك كالآتي :

$$r = 0.818 \quad E = 0.32 \quad N = 100 \quad \text{معامل الثبات} = 0.703$$

أما عن درجة صحة المقياس فقد قورنت نتائج ٣٥ عاملا أجري عليهم نفس المقياس وقورنت درجاته الخام بتقديرات الرؤساء لسلوكهم الفعلي أثناء العمل في المواقف الآتية :

- ١ - درجة الشكوى من ظروف العمل ، ٢ - درجة الشكوى من الأجور ،
- ٣ - درجة الاختلاط بالزملاء ، ٤ - درجة التعاون والتفاهم مع الرؤساء ،
- ٥ - درجة الرضى عن المركز في العمل ، ٦ - درجة المساهمة في الأنشطة الاجتماعية الجماعية للعمال ، ٧ - مرات الشكوى من الزملاء ٨ - درجة تقبل المسؤوليات ومواعيد العمل ، ٩ - درجة فخره بعمله ، ١٠ - درجة تقبل العمل

(١) راجع : دكتور سيد محمد خيرى مرجع سابق ص ٥١٨ - ٥٢٨ .

$$\begin{aligned} & \frac{N \cdot E - (N-1) \cdot E^2}{N} = \text{س.د} \\ & \frac{100 \cdot 0.32 - (100-1) \cdot 0.32^2}{100} = 0.703 \end{aligned}$$

### الاضافي او الساعات الاضافية (١) .

وكان العامل يعطى درجات تتراوح بين ١٠ ، ٢ حسب اتجاهه السلبي نحو المواقف السابقة ، اي يعطى ١٠ درجات كلما اعتقد الرؤساء انه كثير الشكوى جدا مثلا ، ٨ درجات اذا قلت شكواه عن ذلك وهكذا .

وبعد الحصول على درجات ٣٥ عاملا من اكثر من رئيس ( ٢ - ٣ رؤساء ) واخذ المتوسط ، حسب معامل الارتباط بين التقدير بالاستبيان والتقدير عن طريق الرؤساء وكان معامل الارتباط ٥٨ر . وهو معامل ذو دلالة عند درجة تاكد ٠١ر . وكان هذا المعامل مما يكفي دليلا لاثباته على صدق الاستخبار وبذلك تحقق الباحثون من صلاحية هذه الاداة لقياس درجة عامل « عدم الرضى المهني » باعتباره متغيرا قد يسهم في تنمية القلق وتطوره احيانا ، او يكون نتيجة له احيانا اخرى .

ومهما يكن من امر فانه يعتبر من المتغيرات الوسيطة التي ربما كانت مسؤولة عن اندفاع العمال العدواني في مواقف العمل ذات الصلة الاجتماعية ، اي التي تحتاج للاحتكاك بالآخرين .

---

(1) Hurlock, E. : Developmental Psychology : McGraw Hill Book Company, INC. 1959 . New York . Second Edition . Ch. 11 .



# الفصل الرابع

## نتائج البحث

دراسة المتغيرات المستقلة والوسيلة ذات الأثر في سلوك العمال المشكلين

- أثر السن ومدة الخدمة
- نتائج دراسة الضغوط المتعلقة بالمسؤوليات الاجتماعية والاقتصادية
- نتائج دراسة الحالة الثقافية للأسرة
- نتائج الدراسة المقارنة للوسط الاجتماعي
- نتائج الدراسة المقارنة للحالة الاقتصادية
- نتائج الدراسة المقارنة لوسائل الترويح
- نتائج الدراسة المقارنة للاضطرابات النفسية عند المجموعتين من  
العمل في متغيرات :
- الاستقرار الانفعالي
- القلق الصريح
- التارجع الانفعالي
- الصفات المزاجية الخاصة
- الرضى المهني





## نتائج البحث

في هذا الفصل من البحث نستعرض النتائج الاحصائية التي توصلنا اليها من واقع البيانات التي تجمعت لدينا والتي على ضوئها تتبلور نتائج البحث ويمكن اثبات مدى صحة الفروض او نفيها ومعرفة مدى دلالة الفرق بين كل من المجموعتين التجريبية والضابطة . ولنا عودة لتفسير هذه النتائج في الفصل الخامس .

### السن ومدى الخدمة :

قبل أن نبدأ بعرض نتائج الضغوط المذكورة يرى الباحثون ضرورة عرض نتائج دراسة عاملين هامين من العوامل التي ربما كان لها اثر في خلق المشكلات موضوع الدراسة وهي عامل السن ومدى الخدمة فقد تبين أن هناك فرقا ما بين المجموعتين كما يتضح من الجداول الآتية :

١ - الجدول الآتي يبين فئات السن الخاصة بالمجموعتين التجريبية والضابطة بالنسب المئوية :

جدول رقم ( ١٠ )

فئات السن	٢٠ -	٢٥ -	٣٠ -	٣٥ -	٤٠ -	٤٥ -	٥٠ -
تجريبية	١٤	٣٨	٢٢	١٨	٢	٤	٢
ضابطة	٤	١٤	٢٨	٢٢	٢٠	١٠	٢

من الجدول السابق نجد أن ٢٦٪ من المجموعة التجريبية تزيد سنهم عن ٣٥ سنة بينما يقابلها نسبة عالية من المجموعة الضابطة تقع في نفس فئات السن تبلغ ٥٤٪ أي أن افراد المجموعة الضابطة يتميزون بكبر السن بالنسبة

للمجموعة التجريبية ، وبفرق ذي دلالة احصائية عند درجة تأكد أقل من ٠.١ ( ن.ح. = ٠.٠٢ ) وهي دلالة كبيرة تبين ان الفرق بين المجموعتين كبير في التطرف نحو كبر السن .

ووجد ان متوسط المجموعة التجريبية ٣١.٣ سنة والانحراف المعياري للتوزيع التكراري هو ٦.٧٥ بينما متوسط سن المجموعة الضابطة ٣٦.٤ والانحراف المعياري للتوزيع التكراري للسن في هذه المجموعة ٦.٩٥ . والمدى المطلق في المجموعتين يتراوح بين سن ٢٠ سنة واكثر من ٥٠ سنة .

والفرق بين المجموعتين فرق ذو دلالة احصائية عند درجة تأكد أقل من ٠.١ . باستعمال اختبارات ودرجته : ٣.٦ .

٢ - الجدول الاتي وهو يبين مدة العمل بالخدمة في الهيئة بالنسبة المثوية :

جدول رقم ( ١١ )

مدة العمل بالسنة	أقل من ٢	٢	٤	٦	٨	١٠	١٢	١٤	١٦	١٨	٢٠
تجريبية	٢	١٦	٢٤	٢٨	٦	٤	٦	٢	—	—	٢
ضابطة	١٦	١٨	١٨	١٢	١٠	١٦	٨	—	٢	—	١

من الجدول السابق يتضح ان ٨٠٪ من العمال المشكلين حديثو العمل بالهيئة لم تتجاوز مدة خدمتهم ٦ سنوات بينما نجد ان ٦٤٪ من المجموعة الضابطة لم تتجاوز مدة خدمتهم ٦ سنوات . والفرق واضح بين النسبتين - أي ان الضابطة قضت مدة أطول في العمل بالهيئة . فهم أقدم من المجموعة التجريبية والفرق بين المجموعتين في مدة الخدمة السابقة بالشركة أو بالهيئة فرق ذو دلالة احصائية عالية عند درجة تأكد أقل من ٠.١ . حيث ( ن.ح. = ٠.٠٢٦ ) للفرق بين المجموعتين في التطرف نحو قلة مدة الخدمة وربما نرجح هنا ان عامل السن وطول مدة الخدمة قد يكون له تأثير في قلة الاندفاعية وزيادة التعقل بما يحقق نقص تواتر مرات العدوان من أفراد المجموعة الضابطة عنها من أفراد التجريبية .

#### نتائج الدراسة المقارنة للضغوط الاجتماعية والاقتصادية :

يرى الباحثون ان الضغوط الاقتصادية والاجتماعية تشكل في حياة العامل متغيرات مستقلة ذات أهمية كبرى في خلق الاضطراب النفسي ولذلك يفضل ان يفرد دراسة خاصة .

## اولا - نتائج دراسة الضغوط المتعلقة بالمسؤوليات الاقتصادية :

المسؤوليات الاسرية : الجدولان الاتيان يبينان نسبة من يعولهم الفرد من الاولاد ومن يعولهم من غير الاولاد بالنسب المئوية :

جسول رقم ( ١٢ - ٢ )

عدد الاولاد	لا يوجد	١	٢	٣	٤	٥	٦
تجريبية	٨	٢٧	١٩	١٧	٩	٨	١٢
ضابطة	٢٢	٨	١٦	١٨	١٠	٨	١٨

جسول رقم ( ١٢ - ب )

من يعولهم من غير الاولاد	لا يوجد	١	٢	٣	٤ فاكثر
تجريبية	١٩	١١	١٢	٥	٣
ضابطة	١٤	١٠	١٧	٥	٤

جدول رقم ( ١٢ - ٢ ) وهو يبين نسبة من يعولهم العمال في العينة التجريبية والضابطة من اولاد - فنجد ان المجموعة الضابطة تعول اولادا اكثر من المجموعة التجريبية .

وكذلك في الجدول رقم ( ١٢ - ب ) نجد ان المجموعة الضابطة ايضا تعول افرادا غير الاولاد اكثر من المجموعة التجريبية . فكلما ارتفع عدد الاولاد او المعولين زادت نسبة المجموعة الضابطة . فنجد ان ٤٦٪ من المجموعة التجريبية تعول ثلاثة اولاد فاكثر ، بينما نجد ان ٥٤٪ من المجموعة الضابطة تعول نفس العدد من الاولاد . كذلك نجد ٤٠٪ من المجموعة التجريبية تعول اكثر من اثنين من غير الاولاد يقابلها ٥٢٪ من المجموعة الضابطة تعول نفس العدد ، دليل ذلك يرجع لان افراد العينة الضابطة هم من فئات اكبر سنا . والفرق بين المجموعتين في درجة التطرف فيمن يعولون ذو دلالة عند درجة تاكد اقل من ٠.٥ ر . ( ن ح = ١٩ ) .

من ذلك يمكن القول ان المجموعة الضابطة تعول افرادا اكثر من المجموعة التجريبية . اي ان مسؤولياتها الاقتصادية والاجتماعية تبدو اكبر نوعا من

مسؤولية المجموعة التجريبية وربما كان هذا سببا في تعود أفرادها على التحكم في انفعالاتهم في معاملاتهم مع الجمهور كما سيأتي تفسير ذلك فيما بعد .

الا ان مما يلتفت النظر ان بين المجموعة الضابطة ٢٢٪ لا يعولون أولادا مقابل ٨٪ في التجريبية وهو فرق ذو دلالة احصائية عند درجة تاكد اقل من ٠.١ ( ن ح = ٢٨ ) .

#### ثانيا - نتائج دراسة الحالة الثقافية للأسرة :

١ - الجدول الاتي يبين نسبة القارئین والحاصلين على شهادات متوسطة من العمال الذين أجرى عليهم البحث .

جدول رقم ( ١٣ )

مستوى الثقافة	أمي	يقرا ويكتب	ابتدائي	متوسط وثقافوي
تجريبية	-	٤٨٪	٢٤٪	٢٨٪
ضابطة	٢٪	٤٢٪	٣٤٪	٢٢٪

من الجدول رقم (١٣) السابق نجد ان ٤٨٪ من المجموعة التجريبية يمكنهم القراءة والكتابة بينما نجد ان ٤٢٪ من المجموعة الضابطة يمكنها القراءة والكتابة ولكن هناك فارقا بين المجموعتين بالنسبة للحاصلين على شهادات ابتدائية ومتوسطة فنجد ٥٢٪ من المجموعة التجريبية حاصلين على شهادات متوسطة وابتدائية يقابل هذه النسبة ٥٦٪ من المجموعة التجريبية . ولكن هذه فروق ليس لها دلالة احصائية كبيرة .

وترتفع نسبة الحاصلين على شهادات متوسطة في المجموعة التجريبية عنها في المجموعة الضابطة وبالرغم من ان الفرق ليس كبيرا الا انه فرق على اية حال .

٢ - والجدول الاتي يبين مستوى ثقافة الزوجة :

جدول رقم ( ١٤ )

مستوى الثقافة	أمية	تقرا وتكتب	ابتدائي	متوسط وثقافوي
تجريبية	٥٦	٢٩٪	٧٪	٥٪
ضابطة	٤٢	٥٠٪	٨٪	صفر

من الجدول رقم (١٤) يوضح أن ٥٩٪ من المجموعة التجريبية زوجاتهم لا يعرفن القراءة أو الكتابة بينما ٤٢٪ من زوجات المجموعة الضابطة لا يجدن القراءة والكتابة .

ونظرة أخرى نجد أن القارئ والحاصلات على شهادات من زوجات المجموعة التجريبية يبلغ ٤١٪ بينما نجد نسبة الزوجات من هذه الفئة في المجموعة الضابطة ٥٨٪ والفرق ذو دلالة احصائية - أي أن زوجات المجموعة الضابطة أكثر ثقافة من زوجات عمال المجموعة التجريبية بفرق ذو دلالة عن درجة تأكد أقل من ٠.٥ . ( ن.ح. = ٢٣٢ ) ورغم أن الباحثين يؤمنون أن الروجة المتعلمة تعتبر سلاحا ذا حدين إلا أنها كمصدر لضغط اجتماعي في حياة العامل يرجح أنها أقل تأثيرا من الجاهلة .

### ثالثا - نتائج الدراسة المقارنة للوسط الاجتماعي :

#### ٢ - الاحياء التي يعيش فيها أفراد العينة :

سنتناول الآن بالبحث الحي الذي يعيش فيه العمال وقد قسمت الاحياء من حيث المستوى الاجتماعي الاقتصادي الى مستويات خمسة مختلفة هي (١) :

حي متأخر .. « بلاق ، باب الشعرية ، مصر القديمة ، امبابة ، الباطنية ، السكاكينى » .

حي متوسط .. « السيدة زينب ، عابدين ، روض الفرج ، الاميرية ، الحليمية ، شبرا » .

حي فوق المتوسط .. « الجيزة ، حدائق القبة ، كوبري القبة ، الريتون ، المفيرة » .

حي راقى .. « الدقي ، العجوزة ، المنيل ، العتبة » .

حي راقى جدا .. « الزمالك ، جاردن سيتي ، مصر الجديدة » .

وسنمعرض في الجدول الآتي توزيع نسب المجموعتين على حسب التقسيم السابق ، من حيث مناطق سكن أفراد كل منهما .

---

(١) استنار الباحثون في تقسيم احياء القاهرة الى هذه المستويات بمصلحة الاحصاء والتعداد وما تحده من مستويات لحياء القاهرة ، على أسس معينة يدخل فيها كل من العامل الاقتصادي والثقافي وغيرها من العوامل .

جدول رقم ( ١٥ )

نوع الحي	متاخر	متوسط	فوق المتوسط	راقي	راقي جدا
تجريبية	٪٣٠	٪٥٦	٪١٤	—	—
ضابطة	٪١٢	٪٤٨	٪٣٨	٪٢	—

من الجدول السابق نرى ان حوالي ١٤ ٪ من المجموعة التجريبية تعيش في احياء فوق المتوسط ويقابل هذه النسبة حوالي ٦٠ ٪ من المجموعة نفسها تعيش في احياء من المستوى المتوسط او مادونه وبمقارنة النسب ببعضها في المجموعتين نجد ان الفروق ذات دلالة احصائية عالية . فالمجموعة الضابطة تعيش في احياء اكثر ارتفاعا في المستوى الاجتماعي الاقتصادي من المجموعة التجريبية ، والفرق بين نسبة من يعيشون في احياء فوق المتوسط من المجموعتين فرق ذو دلالة احصائية عند درجة تاكد اقل من ٠.١ .  
( ن.ح = ٠.٤٣ )

ب - حالة المسكن الذي يشغله افراد العينة :  
في الجدولين الاتيين ندرس حالة المسكن ومدى كفافته :

جدول رقم ( ١٦ - أ )  
عند الافراد بالمسكن

عدد الافراد بالمسكن	١	٢	٣	٤	٥	٦ فاكثر
تجريبية	٪٤	٪٦	٪١٨	٪٢٤	٪٢٠	٪٢٨
ضابطة	٪٢	٪٤	٪٤	٪٢٠	٪١٨	٪٥٢

جدول رقم ( ١٦ - ب )  
متوسط عند الافراد بالحجرة الواحدة

عدد الافراد بالحجرات	١	٢	٣	٤ فاكثر
تجريبية	٪٢٢	٪٢٨	٪٢٦	٪٢٤
ضابطة	٪١٦	٪٤٦	٪٢٤	٪١٤

في الجدول رقم ( ١٦ - ٢ ) وهو يدرس حالة المسكن وعدد الافراد انذين يشغلون هذا المسكن نجد ان في المجموعة التجريبية نسبة ٧٢٪ من المجموعة يشغل نوع المسكن الذي يعيش فيه اكثر من أربعة اشخاص وبمقارنتها بالمجموعة الضابطة نجد ان ٩٠٪ من المجموعة يشغل المسكن الذي يعيش فيه اكثر من أربعة اشخاص .

وعلى هذا نستطيع ان نقول ان المسكن لدى المجموعة الضابطة اكثر ازدحاماً بالافراد منه في المجموعة التجريبية وذلك يبدو واضحاً من الفرق في النسبة التي تبدو ذات دلالة احصائية لابأس بها .

هذا فيما يختص بالمسكن وعدد الافراد الذين يشغلون هذا المسكن ، لكن هناك ناحية اخرى تتعلق بالمسكن لا يمكن فصلها عن هذه الناحية ، وهي متوسط ما يخص الحجرة من افراد اي « كثافة السكن » ويتضح ذلك من الجدول رقم ( ١٦ - ب ) . في الجدول رقم (١٦-ب) وهو الجدول الذي يبين ما يخص الحجرة الواحدة من افراد نجد انه بالرغم من ازدحام المسكن بالافراد في المجموعة الضابطة الا اننا من واقع الدراسة والبيانات الاحصائية ومن واقع الجدول رقم (١٦-ب) نستطيع ان نقول ان متوسط ما يخص الحجرة الواحدة من افراد المجموعة التجريبية اعلى منه في المجموعة الضابطة . ففي المجموعة التجريبية نجد ان في ٥٠٪ من أسر المجموعة يعيش في الحجرة الواحدة اكثر من ثلاثة افراد .

ولكن في المجموعة الضابطة نجد ان ٣٨٪ من أسر المجموعة ، يشغل الحجرة الواحدة ويعيش فيها اكثر من ثلاثة افراد . وهذا فرق واضح بين النسبتين فالمجموعة الضابطة بالرغم من ازدحام المسكن اكثر من التجريبية ولكن الافراد فيها موزعون بمتوسط ما يخص الحجرة من افراد اقل منها في المجموعة التجريبية . والفرق بين المجموعتين في هذا العامل ذو دلالة احصائية لابأس بها ، ولو انها ليست عالية ( ن.ح. = ١.١٧١ ) .

#### رابعاً - نتائج الدراسة المقارنة للحالة الاقتصادية :

**حالة الاجور :** يعرض الباحثون فيما يأتي توزيع نسب الاجر اليومي عند التعيين والاجر اليومي الحالي الشامل وما نتج عن دراسة حالة الاجور بالقروش لدى العمال في المجموعتين التجريبية والضابطة .

٢ - الاجر اليومي عند التعيين :

#### جدول رقم ( ١٧ - ٢ )

بالقروش	٢٠-	٢٥-	٣٠-	٣٥-	٤٠-	٤٥-	٥٠ فأكثر
تجريبية	٤٢٪	٦٪	٢٦٪	٨٪	٢٪	٤٪	١٢٪
ضابطة	٢٨٪	٢٠٪	٢٠٪	-	-	٢٪	٢٪

جدول رقم ( ١٧ - ب )

الاجر بالقروش	٣٠	٣٥	٤٠	٤٥	٥٠	٥٥	٦٠	٦٥	٧٠ فأكثر
ضابطة	٪٢٢	٪١٦	٪٨	٪٤	٪٨	٪١٠	٪٦	٪١٦	٪١٠
تجريبية	٪٢٠	٪١٤	٪٦	٪٤	٪١٦	٪٦	٪١٦	٪١٤	٪٦

بالجدول رقم ( ١٦ - ٢ ) وهو يمثل الاجر اليومي عند التعيين نجد ان ٥٢٪ من عمال التجريبية تقاضوا اجرا يوميا عند التعيين يزيد عن ٣٠ قرشا « ثلاثين قرشا » بينما يتقاضى نفس الاجر عند التعيين ٢٤٪ من المجموعة الضابطة والفرق بين النسبتين واضح وذو دلالة احصائية عالية عند درجة تاكد اقل من ٠.٠١ . ( ن.ح. = ٠.٤٣ ) .

وبالرجوع الى الجدول رقم ( ١١ ) وهو يبين مدة العمل بالهيئة بالسنة نجد ان عمال المجموعة الضابطة اقدم في العمل بالهيئة ( الشركة ) من عمال المجموعة التجريبية الذين يعتبرون حديثي العهد بالعمل بالهيئة . ذلك يدل على ان الاجر كان قليلا عند تعيين المجموعة الضابطة واقل من المجموعة التجريبية لانها حديثة العمل بالهيئة .

ولكن بالنظر الى الجدول رقم ( ١٧ - ب ) نجد ان ٥٤٪ من عمال المجموعة التجريبية يتقاضون حاليا اجرا يوميا يزيد عن ٤٥ قرشا بينما ٦٢٪ من عمال المجموعة الضابطة يتقاضون اجرا يوميا يزيد عن ٤٥ قرشا يوميا والفرق واضح بين النسبتين ، ولو ان دلالاته الاحصائية ليست عالية الا انه فرق على اية حال .

وبمقارنة الجدول ( ٢ ) والجدول ( ب ) نجد ان :

المجموعة التجريبية تتقاضى اجرا يوميا عند التعيين اقل من المجموعة الضابطة وتتقاضى اجرا يوميا حاليا اقل من المجموعة الضابطة .

والمجموعة الضابطة كانت تتقاضى اجرا اقل عند التعيين وتتقاضى اجرا اعلى من المجموعة الاخرى حاليا . ولا ننسى هنا اقدمية هذه المجموعة في العمل ، واثار ذلك في الاختلاف في تحديد مستويات الاجور .

وبمقارنة النتائج نجد ان المجموعة الضابطة انصفت من حيث الاجر وارتفع اجرها الحالي بما يتناسب مع مدة العمل السابقة بالهيئة « بالشركة » اكثر مما انصفت المجموعة التجريبية - ولعل في ذلك نوعا من الاشباع ولو شكلا لبعض حاجات الافراد الاساسية مما يقلل احتمال الضغوط التي قد



تسهم في خلق واثارة العدوان أو الاضطراب الانفعالي الذي قد يكون مسؤولاً عن سوء العلاقة بين العمال والركاب .

ويعرض الباحثون فيما يأتي ايرادات العمال « الاجر الشهري - المكافآت » من واقع البيانات التي قام الباحثون بجمعها من المجموعتين التجريبية والضابطة.

#### ب - الاجر الشهري بالجنيه :

ويعتبر الاجر الشهري مصدرا من مصادر الشعور بالامن بمقدار كفايته لتوفير حاجيات الفرد الفادي .

جدول رقم ( ١٨ - ٢ )

الاجر بالجنيه	اقل من ١٠	١٠	١٥	٢٠	٢٥	٣٠	٣٥	٤٠ فاكثر
تجريبية	%١٨	%٤٢	%٢٦	%١٠	—	%٤	—	—
ضابطة	%٨	%٢٢	%٤٠	%٢٢	%٦	%٢	—	—

جدول رقم ( ١٨ - ب )

مكافآت بالجنيه	اقل من ٢	٢	٣	٤	٥ فاكثر
تجريبية	%٢٤	%٣٤	%٢٠	%١٠	%١٢
ضابطة	%٢٨	%٢٠	%١٩	%١٧	%١٦

في الجدول رقم ( ١٨ - ٢ ) وهو يبين توزيع نسب الاجر الشهري بالجنيه نجد أن %٤٠ من عمال المجموعة التجريبية يتقاضون اجرا شهريا يزيد عن ١٥ ج.م. بينما نجد أن %٧٠ من عمال المجموعة الضابطة يتقاضون اجرا شهريا يفوق ١٥ ج.م. وبمقارنة النسبتين في المجموعتين التجريبية والضابطة نجد أنه فرق ذو دلالة عالية الى حد ما - ففي المجموعة الضابطة نجد أن نسبة الذين يتقاضون اجرا يفوق ١٥ ج.م. اكثر من النسبة في المجموعة التجريبية الذين يتقاضون نفس الاجر بما يصور فرقا ذا دلالة عند درجة تأكيد اقل من ٠.٠١ ر. ( ن.ح. = ٠.٥٩ ) .

وفي الجدول رقم ( ١٨ - ب ) وهو يمثل المكافآت الشهرية التي تساني نتيجة زيادة في ساعات العمل المقررة للعامل أو نتيجة زيادة في الأيراد بعد حد معين نجد أن حوالي ٤٢٪ من عمال المجموعة التجريبية يتقاضون مكافآت تزيد عن ثلاثة جنيهات شهريا .

وفي المجموعة الضابطة نجد أن ٥٢٪ من عمالها يتقاضون مكافآت تزيد عن ثلاثة جنيهات شهريا . أي أن نسبة أفراد المجموعة الضابطة الذين يعملون ساعات عمل أكثر من الساعات المقررة أو يجمعون إيرادا أكثر من الحد المقرر أكثر منها في العينة من أفراد المجموعة التجريبية بفرق ذو دلالة احصائية لا بأس بها . ( ن . ح . = ١٤٣ ) .

وبصفة عامة نقول أن دخل المجموعة الضابطة أعلى من دخل المجموعة التجريبية سواء من ناحية الأجر الشهري أو المكافآت . وهذا عامل له قيمته في توفير الشعور بالأمن والقوة وتقليل فرص الانهيار الانفعالي أو الاضطرابات النفسية التي قد تكون مسؤولة عن حدوث مشكلات العمال مع الجمهور ، وسوء علاقتهم به .

#### ج - نواحي الصرف والاتفاق :

بعد أن عرضنا جانب الإيرادات - يتعرض الباحثون الآن لبند المصروفات .  
١ - الجانب الأول من بنود الصرف وهو المسكن : وهو يشمل مجالا كبيرا لاتفاق نسبة عالية من الدخل بين عمال يعملون بالقاهرة ، حيث أجور المساكن مرتفعة .

#### جدول رقم ( ١٩ )

الإيجار بالجنيه	أقل من ٢ -	٢ -	٣ -	٤ -	٥ فأكثر
تجريبية	١١٪	٢٣٪	٢٣٪	٢٢٪	٢١٪
ضابطة	٢٪	٢٣٪	٢٤٪	١٥٪	٣٦٪

من الجدول رقم (١٩) نستطيع أن نقول أن نسبة ٤٣٪ من مجموعة العينة التجريبية يدفع أفرادها إيجارا شهريا للمسكن يزيد عن أربعة جنيهات . بينما نجد أن ٥١٪ من أفراد المجموعة الضابطة يدفعون نفس الأجر للمسكن فالنسبة في المجموعة الضابطة أكثر منها في المجموعة التجريبية . وبمعنى آخر فإن جملة الأفراد الذين يدفعون إيجارا مرتفعا للمسكن في

المجموعة الضابطة أكثر من جملة الأفراد الذين يدفعون نفس الإيجار من المجموعة التجريبية . ولو أن الفرق غير دال .

٢ - يأتي بعد ذلك جانب آخر من جوانب الصرف وهو الماكل :

### جدول رقم ( ٢٠ )

الجملة بالجنيه	اقل من ٥	-٥	-٧	-٩	-١١	-١٢	١٥ فاكثر
تجريبية	%٦	%٢٨	%٣٠	%١٦	%٦	%٤	%١٠
ضابطة	%٤	%١٢	%٢٠	%٢٢	%٢٠	%١٠	%١٢

وبين الجدول رقم (٢٠) مايسرف على الماكل . ومن واقع هذا الجدول يمكننا القول أن ٦٦٪ من المجموعة التجريبية تنفق مايزيد عن سبعة جنيهات شهريا على الماكل بينما نجد أن ٨٤٪ من المجموعة الضابطة ينفقون ما يزيد عن سبعة جنيهات شهريا على الماكل أيضا . أي أن قوة المجموعة الضابطة الشرائية بالنسبة للماكل تزيد عن قوة المجموعة التجريبية وذلك بفرق واضح ذو دلالة احصائية عالية عند درجة تأكد أقل من ٠.١ ( ن.ح. = ٢٠٠ ) .

٣ - نعرض فيما يلي بند الملابس وبند المصاريف المخصصة للمدارس كبندين من بنود الصرف :

فيما يختص بالملبس :

### جدول رقم ( ٢١ - ٢ )

#### نفقات الملبس

النفقات بالجنيه	-١	-٢	٢ فاكثر
تجريبية	%٥٧	%٣٠	%١٣
ضابطة	%٤٨	%٤١	%١١

### جدول رقم ( ٢١ - ب )

#### نفقات الاولاد بالمدارس

النفقات بالجنيه	١ -	٢ فاكتر
تجريبية	٦٣٪	٣٧٪
ضابطة	٣٣٪	٦٧٪

في الجدول رقم ( ٢١ - أ ) نجد أن ٤٣٪ من المجموعة التجريبية تنفق جنيهم فاكتر شهريا على الملابس بينما نجد أن ٥٢٪ من المجموعة الضابطة تنفق جنيهم فاكتر شهريا على الملابس أيضا .

وفي الجدول رقم ( ٢١ - ب ) نجد أن ٣٧٪ من المجموعة التجريبية تنفق على الابناء في المدارس أكثر من جنيهم شهريا - وفي المجموعة الضابطة نجد أن ٦٧٪ من العينة تنفق جنيهم فاكتر على الابناء في المدارس .  
وبمقارنة النسب في الجدولين ( أ و ب ) نجد أن المجموعة الضابطة تنفق أكثر من المجموعة التجريبية في بند الملابس والمدارس - وذلك بدلالات احصائية عالية عند درجة تأكد أقل من ٠.٠٠١ ( ن.ح. = ٠.٠٥ ) .

٤ - سيعرض الباحثون فيما يلي بندا هاما في بحثنا هذا من بنود الانفاق وهو بند المكيفات العادية والمكيفات الغير عادية التي يتعاطاها ويتناولها العمال .  
في حالة المكيفات العادية ( سجاير - شاي - قهوة ) .

### جدول رقم ( ٢٢ - أ )

#### نفقات مكيفات عادية

بالجنيه شهريا	١ -	٢ -	٣ فاكتر
تجريبية	٩٪	٣٢٪	٥٨٪
ضابطة	٢٤٪	٣٦٪	٤٠٪

## جدول رقم ( ٢٢ - ب )

### نفقات مكيفات غير عادية

بالجنبيه شهريا	١ -	٢ -	٣ فاكث
تجريبية	١٠ ٪	٢٣ ٪	٦٦ ٪
ضابطة	٢ ٪	-	-

في الجدول رقم ( ٢٢ - أ ) نجد أن ٩١ ٪ من عمال المجموعة التجريبية الذين يتناولون مكيفات عادية ينفقون على هذا البند أكثر من جنيهم كحد أدنى شهريا . و ٧٦ ٪ من عمال المجموعة الضابطة الذين يتناولون مكيفات عادية ينفقون على هذا البند أيضا ما يزيد عن جنيهم شهريا .

وفي حالة الجدول رقم ( ٢٢ - ب ) نجد أن ٦٦ ٪ من الذين يتعاطون مكيفات غير عادية من أفراد المجموعة التجريبية ينفقون على هذا البند ثلاثة جنيها كحد أدنى فأكث شهريا . - بينما لانجد في المجموعة الضابطة سوى ٢ ٪ من المجموعة كلها تتعاطى مكيفات غير عادية وبما لا يزيد عن جنيه واحد شهريا ما ينفق على هذا البند .

وبمقارنة النتائج في الجدولين ( أ - ب ) نجد أن هناك فروقا كبيرة بين المجموعتين في هذه النواحي فنسبة من يتناولون مكيفات عادية في المجموعة التجريبية أكبر من النسبة في المجموعة الضابطة وكذلك هناك فرق شاسع بين النسبة التي تتعاطى مكيفات غير عادية في المجموعة التجريبية والتي تتقدم في المجموعة الضابطة ونلاحظ أن الفروق هنا في الحالتين فروق ذات دلالة احصائية عالية ( تتراوح الدلالة بين ٠.٠١ ، ٠.٠٠١ ) .

وهذه المكيفات العادية منها والغير عادية التي يتناولها ويتعاطاها العمال قد تكون نتيجة أو سببا في اضطرابات نفسية تأخذ شكل عصبية في حياة العمال النفسية ، وهذا ما سنوضحه في الفصل اللاحق وهو تفسير النتائج . .  
الا اننا يمكن أن نلاحظ على العموم أن فرص الانفاق واشباع الحاجات وتوفر أسباب المعيشة الرغبة يبدو أكثر توفرا عند المجموعة الضابطة ، وأن المجموعة التجريبية على العموم تتعرض لفرص احباط الكثير من مطالب الحياة ، ولكنها لاتتوانى عن تكريس قدر أكبر من دخلها للمكيفات عامة . انه أسلوب سلوكي هروبي مما يعانيه من قلق وتوتر ، وما يقاسيه العامل من ضغوط .  
هـ - **الميزان الاقتصادي** : يعرض الباحثون فيما يلي ثلاث نواح مرتبطة بعضها بالآخر وهي الميزان الاقتصادي وهو خلاصة الحالة الاقتصادية والناحية

الآخري هي طرق استكمال العجز والثالثة أسباب الاستدانة الاضطرارية ان وجدت . وذلك على أساس مسلم هام وهو أن اضطراب الميزان الاقتصادي للأسرة والتجاء رب الأسرة للاستدانة قد يكون من الضغوط الاقتصادية ذات الأثر الفعال ، والتي تلعب دوراً هاماً ، كتغير مستقل يترتب عليه تنظيم معين من القلق والمشغولية والهم ، والتوتر النفسي ، وعدم الاستقرار الانفعالي ، وكلها مما يمكن اعتباره متغيرات وسيطة للسلوك الظاهر الذي يهدف البحث لدراسة بعض دينامياته .

## ٢ - الميزان الاقتصادي :

جدول رقم ( ٢٢ - أ )  
الميزان الاقتصادي

الحالة	متوازن	مختلج	مدين
تجريبية	٪٢٨	٪٤	٪٥٨
ضابطة	٪٧٤	٪٨	٪١٨

جدول رقم ( ٢٣ - ب )  
طريقة موازنة الدخل

الطريقة	سلفيات	بيع رهن	اعانات	اعمال في غير وقت الهيئة
تجريبية	٪٦٦	٪٤	٪٢٣	٪١٧
ضابطة	٪٥٦	٪١١	٪٣٧	—

جدول رقم ( ٢٣ - ج )  
أسباب اختلال الميزان الاقتصادي والاتجاه للموازنة

السبب	١	٢	٣	تقليل عن القفل	بـ الدراسة	أسباب أخرى
تجريبية	٪٢٠	٪٥	٪٣	٪٢١	٪٦	٪٦٢
ضابطة	٪١٢	—	٪١١	—	—	٪٧٧

في الجدول رقم ( ٢٣ - ٢ ) وهو الجدول الخاص بالميزان الاقتصادي .  
أي تقييم الحالة الاقتصادية للعامل من حيث درجة موازنة الدخل والمنصرف  
بتبين هل ميزانيته مضطربة أم في حالة توازن أم مدخرة . وهذه الناحية  
تمثل جانباً هاماً في بحثنا هذا ، لما تشكله من ضغوط على الحياة النفسية  
للعامل كما بينا .

ونجد في المجموعة التجريبية أن ٢٨٪ منها حالتها الاقتصادية متوازنة  
بينما النسبة في العينة الضابطة أكبر منها فهي ٧٤٪ والفرق هنا ذو دلالة  
احصائية عالية - ونظرة أخرى إلى الجدول نجد أن المجموعة التجريبية  
منها ٤٪ مدخرين يقابلهم ٨٪ مدخرين من المجموعة الضابطة - ونجد في  
التجريبية ٥٨٪ مدينين يقابلهم ١٨٪ فقط مدينين من المجموعة الضابطة والفرق  
بينهما دال إلى مستوى تأكد أقل من ٠.٠٠١ . في الموازنة ( ن.ح. = ٠.٥٥ ) إلى  
مستوى دلالة عند درجة تأكد أقل من ٠.٠٠١ . في بند مدين ( ن.ح. = ٠.٦٤٥ ) .

نخرج من هذا بأن المجموعة الضابطة أكثر من المجموعة التجريبية توازناً  
من الناحية الاقتصادية وأكثر ادخاراً وأقل مديونية وذلك بفروق عالية في  
النسب أي بدلالة احصائية عالية تقل في درجة التأكد عن ٠.٠٠١ . في  
بندين هامين .

ولا شك أن الاستدانة ترجع لأسباب من الضغوط الاقتصادية واضحة  
كما أنها بالتالي تؤدي للاضطراب النفسي للعامل كما تسبب له من استمرار  
الشفولية والشعور بالدونية ما قد يسبب مشكلات سوء التوافق . وبما أن  
المجموعة التجريبية أقل توازناً وأكثر مديونية ، إذن فهناك عجز في الميزانية  
الخاصة بالعامل وهو يعمل على استكمال هذا العجز وهي خطوة مترتبة على  
سابقها . ولو راجعنا الجدول رقم ( ٢٣ - ب ) وهو الخاص بطرق استكمال  
العجز كما هو موضح . لوجدنا أن الكثيرين منهم يلجأون إلى السلفيات كطريق  
لاستكمال العجز - فحوالي ٦٦٪ من المدينين في المجموعة التجريبية يلجأ  
العامل منهم إلى السلفيات وهي نسبة يقابلها ٥٦٪ من المجموعة الضابطة -  
وبعضهم يلجأ إلى البيع والرهن أو طلب إعانة ففي التجريبية نجد النسبة  
٤٪ ، ١٣٪ على التوالي وفي الضابطة ١١٪ ، ٣٧٪ على التوالي أيضاً وذلك من  
جملة المدينين . والفرق دال غالباً خاصة طلب الإعانات ( ن.ح. = ٠.٥٥ )  
مستوى الدلالة أقل من ٠.٠٠١ .

ونريد على ذلك أن ١٧٪ من المجموعة التجريبية المدينة تقوم بأعمال  
في غير وقت الهيئة كطريق لاستكمال العجز ولا يقابلها شيء في المجموعة  
الضابطة ، ولا شك أن ذلك يزيد استنفاد الطاقة ، ويقرب أن يعرض العامل  
لاستنفاد رصيد الحبوب وبالتالي الاندفاع في الثورة والشجار .

وهناك أسباب تدعو العامل لأن يستدين استدانة ضرورية اضطرارية  
منها المآثم والافراح . . كما هو مبين بالجدول رقم ( ٢٣ - ج ) فنجد أن

المجموعة الضابطة لاستدئين الا في ثلاث حالات هي الآثم والمرض والاسباب الاخرى - بينما نجد أن المجموعة التجريبية تستدئين في جميع الحالات المدرجة بالجدول .

ولعل من أبرز ما نلاحظه من هذا الجدول أن مواقف التعطل عن العمل أكثر تواترا بين أفراد المجموعة التجريبية منها بين أفراد المجموعة الضابطة ونسبة تفوق تواترها بين أفراد المجموعة الضابطة ، وهي تتواتر كمواقف تدفع لاستكمال العجز ، مما يدل على أن التوفر من الدخل غير موجود وبصورة لا تكفل الامن لنسبة كبيرة من أفراد المجموعة التجريبية .

خامسة - نتائج الدراسة المقارنة لوسائل الترويح :  
ولقد كان للترويح أهمية في اعتبارنا أثناء الدراسة فهو يشكل جانبا هاما من حياة الانسان سواء كان الترويح داخل المنزل او خارجه بصورة او باخرى - ذلك ان من المسلم به ان شغل وقت الفراغ في حياة العامل بالترويح يعتبر دليلا على درجة الصحة النفسية غالبا .

جدول رقم ( ٢٤ - ٢ )  
الترويح داخل المنزل

صورته	اطلاع وفراقة	رائدو	تلفزيون	تبادل زيارات	مجالسة اصدقاء	اخرى	الجموع
تجريبية	١٠	٢١	-	٢١	١١	١٥	٧٨
ضابطة	١٦	٢٥	٣	٢٥	١٣	٦	٨٨

جدول رقم ( ٢٤ - ب )  
الترويح خارج المنزل

صورته	سينما	مقهى	حديقة	نادي رياضي او اجتماعي	آخري	الجموع
تجريبية	١٣	٩	٤	١	٨	٣٥
ضابطة	٢٠	١٥	١٠	٣	١٩	٦٧



في هذين الجدولين نعرض تكرارات أساليب الترويح وصوره ، وليست النسب فقد تكون النسب مضللة في هذه الحالة - فالذي يهمنا هنا هو مدى تكرار صور الترويح وفي أي المجموعتين تتكرر أكثر . ولا نقارن صور الترويح ببعضها أو نقارن بين المجموعتين في صورة واحدة - لأنه من المحتمل جدا أن يكون هناك شخص يرغب في الترويح عن طريق القراءة والإطلاع ولا يرغب في دخول السينما مثلا بينما شخص آخر يكون على العكس فالذي نهتم به هنا عدد مرات التكرار .

في الجدول رقم ( ٢٤ - ٢ ) وهو الجدول الخاص بالترويح داخل المنزل نجد أن مجموع تكرارات صور الترويح ٧٨ في المجموعة التجريبية بينما ٨٨ تكراراً في المجموعة الضابطة . ورغم أنه فرق غير كبير إلا أنه فرق على أية حال . وكذلك في الجدول رقم ( ٢٤ - ب ) الخاص بالترويح خارج المنزل نجد أن مجموع التكرار ٣٥ في التجريبية و ٦٧ في الضابطة .

من الجدولين يتضح أن المجموعة الضابطة سواء داخل المنزل أو خارجه تمارس النشاط بصورة أوسع من المجموعة التجريبية . ومن الملاحظ أن الفرق بين المجموعتين في الترويح خارج المنزل فرق دال ، ومستوى الدلالة عال عند درجة تأكد أقل من ٠.٠٥ ( ن.ح. = ٠.٠٤٢ ) .

**سادساً - نتائج الدراسة المقارنة للاضطرابات النفسية عند المجموعتين من العمال :**

بعد أن استعرض الباحثون النواحي المتعلقة بالناحية الاجتماعية والاقتصادية نستعرض الناحية النفسية المختلفة التي أجراها الباحثون على عمال النقل العام المثلة في المجموعتين الضابطة والتجريبية وهذه الاختبارات هي :

٢ - اختبار الاستقرار الانفعالي ( الوضع الانفعالي ) ، ب - اختبار القلق الصريح ، ج - اختبار التراجع الانفعالي .

وسوف يعرض الباحثون النتائج المقارنة باستعمال حد المقارنة المعروف وهو ( ١ + ع ) كما يمكن استخراجها من التوزيع التكراري للدرجات لدى المجموعة الضابطة . أي أن الدراسة المقارنة سوف تقوم على أساس مقارنة المجموعتين في درجة التطرف في السمة موضوع القياس ، كما يمكن تحديد درجة التطرف بنسب تواتر الأفراد في الدرجات ( حسب التوزيع التكراري ) في الدرجات التي تزيد من ( ١ + ع ) المتوسط بـ انحراف معياري واحد .

**٢ - نتائج قياس الاستقرار الانفعالي :**

في الجدول رقم ( ٢٥ ) وهو يمثل الدرجات المختلفة التي حصل عليها العمال في كل من المجموعتين مقسمة الى ثلاث نجد أن ٥٦٪ من المجموعة

التجريبية حصلت على درجات تزيد عن ( م + ع ) مستعملين الانحراف المعياري للمجموعة الضابطة تزيد عن درجة ٢٣ر٥ - بينما نجد أن ١٢٪ من المجموعة الضابطة وهي نسبة قليلة بالنسبة للتجريبية حصلت على درجات تفوق ٢٣ر٥ وكلما زادت الدرجات وزادت نسبة الحاصلين عليها لذلك على شيوع عدم الاستقرار الانفعالي - والفرق بين المجموعتين فرق عال ذو دلالة احصائية عالية جدا ( ن.ح. للفرق بين نسب المجموعتين في التطرف في هذه الصفة = ٧٣٣ر٥ دالة عند مستوى تأكد أقل من ٠.٠٠١ ر. كما هو واضح ) فكلما ارتفعت الدرجة ارتفعت نسبة الحاصلين على الدرجات في المجموعة التجريبية مما دل على شيوع عدم الاستقرار الانفعالي لدى هذه المجموعة . بينما في الضابطة نجد أن نسبة الحاصلين على درجات مرتفعة قليلة ، وأقل بكثير من التجريبية ، مما يدل على أن المجموعة التجريبية أقل استقرارا في الناحية الانفعالية من المجموعة الضابطة .

#### جدول رقم ( ٢٥ )

الدرجة	-٤	-٨	١٢	-١٦	-٢٠	-٢٤	-٢٨	-٣٢	-٣٦	-٤٠	المجموع
تجريبية	-	١٠	٨	٦	٢٠	١٦	١٦	١٣	٨	٤	٪ ١٠٠
ضابطة	١٤	٢٤	١٨	٢٠	١٢	٤	٤	-	٤	-	٪ ١٠٠

ونظرة أخرى للجدول نجد أن نسبة قليلة من المجموعة التجريبية «صفر» حصلت على درجات أقل من ( م + ع ) يقابلها نسبة عالية من المجموعة الضابطة تبلغ ١٤٪ بفرق ذو دلالة احصائية عالية مما يؤكد الكلام السابق في نفس الجدول . والفرق هنا ذو دلالة ( ن.ح. للفرق بين المجموعات في التواتر في هذا التطرف : ٤ر٠٠ دالة عند درجة تأكد أقل من ٠.٠١ ) .

وبحساب الفرق بين المجموعتين باستعمال الوسط الحسابي والانحراف المعياري تبين أن الفرق ذو دلالة حيث وجد أن :

- متوسط درجة المجموعة التجريبية في الاختبار ٢٥ر٣٦ ع ٨ر٩٦ .
- متوسط درجة المجموعة الضابطة في الاختبار ١٥ر٧٦ ع ٧ر٨ .

والقيمة التائية للفرق بين المتوسطين ٥ر٦ . وهذا يدل على أن الفرق بين المجموعتين في المتوسط ذو دلالة احصائية عند درجة تأكد ٠.٠١ ر. (١) ، (٢)

(١) راجع د. سيد محمد خيرى الاحصاء في العلوم النفسية والتربوية والاجتماعية ص ٣٦٥ .

(٢) د. فؤاد البهي السيد : الجداول الاحصائية : ارتفاعات المنحنى الامتدالي المعياري والدرجات المعيارية .

ب - نتائج مقياس القلق الصريح :

جدول رقم ( ٢٦ )

الدرجة	١٢	١٦	٢٠	٢٤	٢٨	٣٢	٣٦	٤٠	٤٤	٤٨	المجموع
تجريبية	٤	١٢	٨	١٨	١٢	١٦	٢٠	٦	٢	٢	٪١٠٠
ضابطة	٣٤	٢٦	١٢	٨	٦	١٠	٤	-	-	-	٪١٠٠

في الجدول السابق وهو يمثل درجات اختبار المجموعتين في مقياس القلق الصريح مقسمة الى فئات ثم نسبة العمال الحاصلين على الدرجات المختلفة في كل فئة نجد أنه كلما ارتفعت الدرجات وارتفعت نسبة الحاصلين عليها زادت درجة القلق لديهم .

فنرى هنا ان المجموعة التجريبية حصلت على درجات أكثر من ( م + ع ) أي أكثر من ٢٨ درجة هي ٤٨ ٪ من المجموعة التجريبية تقابلها نسبة قليلة جدا من المجموعة الضابطة ٢٠ ٪ وفي المجموعة التجريبية أيضا ١٠ ٪ منها حصلت على درجات مرتفعة جدا تزيد من ٤٠ درجة ولا يقابلها أي نسبة في المجموعة الضابطة والفرق بين المجموعتين في نسبة التواتر في هذه الدرجات المتطرفة هو فرق ذو دلالة عالية حيث ( ن.ح. = ٤٣ ) ( دالة عند درجة تأكد أقل من ٠.٠١ ) .

وذلك يدل على أن المجموعة التجريبية تعاني درجة من القلق أعلى بكثير من المجموعة الضابطة . ونظرة أخرى الى الجدول لحساب الفرق بين المجموعتين باستعمال الوسط الحسابي والانحراف المعياري تبين أن الفرق ذو دلالة حيث وجد أن :

متوسط درجة المجموعة التجريبية في الاختبار ٣٠.٢٤ ، ع ٨٧٦

متوسط درجة المجموعة الضابطة في الاختبار ٢٠.٨٨ ، ع ٧٣٦

والقيمة الناتجة للفرق بين المتوسطين هي ٨٥ وهذا يدل على أن الفرق

بين المجموعتين في المتوسط ذو دلالة احصائية عند درجة تأكد ٠.٠١ (١) .

(١) راجع د. سيد محمد غري - مرجع سابق .

## ج - نتائج قياس التآرجح الانفعالي :

### جدول رقم ( ٢٧ )

الدرجة	-٨	-١٢	-١٦	٢٠	٢٤	٢٨	٣٢	٣٦	٤٠	٤٤	٤٨	٥٢	٥٦	٦٠
تجريبية	-	٤	٨	٢	١٢	٤	١٠	١٤	١٠	١٦	٨	٢	٤	٦
ضابطة	١٤	٢٠	١٦	٦	٨	١٤	١٠	٤	٦	-	٢	-	-	-

بالنظر الى الجدول السابق (٢٧) نجد أن ٦٠٪ من المجموعة التجريبية حصلت على درجات بعد أدنى ٣٢ درجة ( م + ع ) من درجات المجموعة الضابطة . بينما نجد أن ٢٢٪ من المجموعة الضابطة حصلت على نفس الدرجات السابقة . والفرق بين المجموعتين في هذا الاتجاه المتطرف في سمة التدلبب والتآرجح الانفعالي أو الدورية الانفعالية فرق ذو دلالة حيث  $٠.٠٣ = ٩٣$  وهي دالة عند درجة تأكد أقل من ٠.٠٠١ .

ونلاحظ أيضا أن ١٢٪ من المجموعة التجريبية حصلت على درجات بعد أدنى ٥٢ - وحد أعلى ٦٠ درجة بينما لا نجد نسبة مناظرة لهذه النسبة في المجموعة الضابطة فالحد الأعلى لدرجاتها كلها هو ٥٢ درجة والفرق دال بشكل ظاهر .

من ذلك يتضح أن المجموعة التجريبية تعاني من التآرجح الانفعالي بدرجة أعلى من المجموعة الضابطة - ومما يؤكد هذا أن صفر ٪ من المجموعة التجريبية حصلت على درجات منخفضة ( م - ع ) بينما ١٤٪ من المجموعة الضابطة حصلت على درجات منخفضة . والفرق بين المجموعتين في النسب المئوية الموزعة على الفئات المتطرفة في اتجاه السواء دال ، حيث  $٠.٠٣ = ٤٠٠$  ( دالة عند درجة تأكد أقل من ٠.٠٠١ ) .

ومن الفرق يبين النسبتين يتضح صحة ما سبق من أن المجموعة التجريبية تعاني درجة أكبر من التآرجح الانفعالي .

وبحساب الفرق بين المجموعتين باستعمال الوسط الحسابي والانحراف المعياري تبين أن الفرق ذو دلالة حيث وجد أن :

متوسط درجة المجموعة التجريبية في الاختبار ٣٨.٢٤ ، ع ١٢.٧٢

متوسط درجة المجموعة الضابطة في الاختبار ٢٢.٦٤ ، ع ١٠.٢٨

والقيمة التالية للفرق بين المتوسطين هي ٦.٧٨ وهذا يدل على أن الفرق

بين المجموعتين في المتوسط ذو دلالة احصائية عند درجة تاكد (٠.٠٠١) (١).

### د - دراسة الاضطراب النفسي العام :

وهو محصلة الاختبارات النفسية التي أجريت على المجموعتين وهسته الاختبارات سبق الحديث عنها وهي مقياس القلق الصريح والاستقرار الانفعالي والتارجح الانفعالي وكانت نتائج الاضطراب النفسي العام كالاتي وذلك من واقع الاختبارات الثلاثة السابقة :

#### جسول رقم (٢٨)

الدرجة	١٣٥	١٢٥	١١٥	١٠٥	٩٥	٨٥	٧٥	٦٥	٥٥	٤٥	٣٥	٢٥	١٥	٣
تجريبية	٪١٠٠	٪٦	٪٨	٪٤	٪١٤	٪١٨	٪١٢	٪٨	٪٨	٪٦	٪٨	٪٨	٪-	٪-
ضابطة	٪١٠٠	-	-	٪٦	٪٤	٪٢	٪٨	٪٦	٪١٤	٪٢٠	٪١٤	٪١٨	٪٤	٪٤

في هذا الجدول السابق نجد أن ٪٧٠ من المجموعة التجريبية حصلت على درجات بحد أدنى ٧٥ درجة وتقابل هذه النسبة ٪٣٦ من المجموعة الضابطة حصلت على نفس هذا المستوى وهو ( م + ع ) للمجموعة الضابطة ، والفرق بين المجموعتين في التواتر في هذه الفئات المتطرفة دال حيث ن.ح. = ٧ر.٠٠ وهي دالة عند درجة تاكد أقل من ٠.٠٠١ .

ولو نظرنا الى الجدول لوجدنا أن هناك نسبة قدرها ٪٣٢ من المجموعة التجريبية حصلت على درجات فوق هذا المستوى بحد من ١٠٥-١٤٥ درجة بينما نجد أن في المجموعة الضابطة نسبة ٪١٠ فقط حصلوا على هذه الدرجات . والامر هنا يبرز منه فرق واضح بين المجموعتين . فدائما التجريبية تحصل على درجات أعلى في الاضطراب النفسي بينما نجد أن الضابطة تحصل على درجات أقل . وكذلك بالرجوع لنفس الجدول أيضا نجد أن ٪٤٠ من الضابطة حصلت على درجات أقل من ٥٥ درجة بحد أدنى ١٥ درجة بينما يقابلها ٪١٦ فقط من المجموعة التجريبية . والفرق بينهما في هذا التطرف نحو السواء دال ( ن.ح. = ٤ر ) دالة عند درجة تاكد أقل من ٠.٠٠١ .

(١) استعان الباحثون في تصنيف فقرات المقاييس الثلاثة الى الابعاد الزاجية المذكورة بما

جاء في دراسات جلغور للمجد الزاجي Guilford, J. P. : Personality. Mc. Graw Hill Book Company. 1959 P. P. 407 - 422 .

من هذا نجد ان المجموعة التجريبية تعاني من الاضطراب النفسي العام اكثر من الضابطة . وبحساب الفرق بين المجموعتين باستعمال الوسط الحسابي والانحراف المعياري تبين ان الفرق ذو دلالة . حيث وجد ان متوسط درجة المجموعة التجريبية في الاضطراب العام ٩٠.٦ ، الانحراف المعياري المجموعة ٢٨.٤ . ووجد ان متوسط درجة المجموعة الضابطة في الاضطراب ٦٣.٦ والانحراف المعياري ٦.٤ - والقيمة التائية للفرق بين المتوسطين هي ٥.٥ وهذا يدل على ان الفرق بين المجموعتين في المتوسط ذو دلالة احصائية عند درجة تاكد ٠.٠١ . (١)

### نتائج الدراسة المقارنة للبعد الانفعالي في النواحي المختلفة :

يدخل تحت الاضطراب النفسي دراسة مجموعة العادات المزاجية والانفعالية السائدة - وقد امكن تقسيم فقرات الاختبارات الثلاثة السابقة في مجموعها وتصنيفها الى فقرات بينها علاقة واحدة بحيث تكون كل مجموعة من هذه الفقرات اختبارا قائما بذاته لقياس عادة مزاجية نفسية وكانت النواحي المزاجية التي امكن قياسها كالآتي : (٢)

٢ - الشعور الزائد بالعجز وعدم الثقة بالنفس - وبحساب درجات المجموعة في هذا العامل تبين ان :

### جسدرول رقم ( ٢٩ )

الاحصائية	القيمة التائية	المتوسط بين المجموعتين	الفرق	التباين	
٠.٠١	٤٤٢	٢١٢	٢٦٦	٦٥٦	تجريبية
			٢٠.٨	٤٤٤	ضابطة

ومن هذا يتضح ان المجموعة التجريبية تعاني من الشعور الزائد بالعجز وعدم الثقة بالنفس بدرجة اكبر من المجموعة الضابطة بدلالة احصائية عالية ( ٠.٠١ ) .

( ٢٠١ ) استعان الباحثون في تصنيف فقرات المقاييس الثلاثة الى الابعاد المزاجية المذكورة بما

جاء في دراسات جلفور للبعد المزاجي Guilford, J. P. : Personality. Mc. Graw Hill Book Company. 1959 P. P. 407 - 422 .

ب - السرحان وعدم الانتباه :

وعند حساب درجات المجموعة في هذا العامل تبين أن مقاييس التشتت ودلالة الفرق بين المتوسطين كانت كالآتي :

جدول رقم ( ٢٠ )

الاحصائية	القيمة	الفرق المتوسطين	الفرق المتوسط	المتوسط	
٠.٠١	٥٢٢	٢٧٢	٣٣٦	٥٧٢	تجريبية
			١٦٨	٣	ضابطة

ومن هذا يتبين أن المجموعة التجريبية تعاني من السرحان وعدم الانتباه بدرجة أكبر من المجموعة الضابطة وبدلالة احصائية عالية ( ٠.٠١ ) وأقل .

ج - الاندفاعية وعدم التعقل :

وعند حساب درجات مقاييس التشتت ودلالة الفرق بين المتوسطين كانت في هذا العامل كالآتي :

جدول رقم ( ٢١ )

الاحصائية	القيمة	الفرق المتوسطين	الفرق المتوسط	المتوسط	
٠.٠٥	٢٥	٠.٨٠	١٨٨	٥.٤	تجريبية
			١٤٤	٤٢٤	ضابطة

ومن هذا يتبين أن المجموعة التجريبية تعاني درجة من الاندفاعية وعدم التعقل أكبر من المجموعة الضابطة بدلالة احصائية عالية ( ٠.٠١ ) .

#### د - الحساسية الزائدة بالنفس وعدم الموضوعية :

وعند حساب درجات المجموعة في هذا العامل والتشتت ودلالة الفرق بين المتوسطين كان كالآتي :

جسول رقم ( ٢٢ )

الاحصائية	القيمة	الفرق المتوسطين	الانحراف المعياري	المتوسط	
٠.٠١	٤٢٣	٢٩٦	٣٩٢	٩٦٨	تجريبية
			٣٠٢	٦٧٢	ضابطة

ومن هذا يتبين أن المجموعة التجريبية تعاني درجة من الحساسية الزائدة بالنفس وعدم الموضوعية أكبر من المجموعة الضابطة وذلك بدلالة احصائية عالية ( ٠.٠١ ) .

#### هـ - الانهياط أو الاكتئاب وعدم المرح أو السرور :

وعند حساب درجات المجموعة في هذا العامل والتشتت ودلالة الفرق بين المتوسطين كانت الأرقام كالآتي :

جسول رقم ( ٢٣ )

الاحصائية	القيمة	الفرق المتوسطين	الانحراف المعياري	المتوسط	
٠.٠١	٣١٦	٦٢٤	٦٠	٢٠٤٨	تجريبية
			٨٥٦	١٤٢٤	ضابطة



من الجدول يتبين أن المجموعة التجريبية تعاني درجة من الانهيار والاكئاب وعدم المرح أو السرور أعلى من المجموعة الضابطة وذلك بدلالة احصائية عالية ( ٠.١ ) .

#### و - عدم التضج الانفعالي :

وعند حساب درجات المجموعتين في هذا العامل كان المتوسط والانحراف ودلالة الفرق بينهما كالآتي :

جدول رقم ( ٢٤ )

الاحصائية	القيمة	الفرق المتوسط	الفرق التجريبي	المتوسط	
٠.١	٤١٩	٣٥٢	٥.٦	١.٠٢٨	تجريبية
			٣.٦	٦.٧٦	ضابطة

من هذا يتبين أن المجموعة التجريبية تعاني درجة عدم التضج الانفعالي اكبر من المجموعة الضابطة وذلك بدلالة احصائية عالية ( ٠.١ ) .

#### س - العصبية الزائدة وعدم القدرة على ضبط النفس :

وعند حساب درجات المجموعتين في هذا العامل كان المتوسط والانحراف المعياري ودلالة الفرق كالآتي :

جدول رقم ( ٢٥ )

الاحصائية	القيمة	الفرق المتوسط	الفرق التجريبي	المتوسط	
٠.١	٤٧٣	٣٦٤	٣٩٤	١١.٤٨	تجريبية
			٣.٦٦	٧.٨٤	ضابطة

من هذا يتبين ان المجموعة التجريبية تعاني درجة أعلى من العصبية  
الرائدة وعدم القدرة على ضبط النفس أعلى من المجموعة الضابطة بدلالة  
احصائية عالية ( ٠.٠١ ) .

#### ح - الدورية وعدم الاستقرار الانفعالي :

عند حساب درجات المجموعتين في هذا العامل وجد ان :

جدول رقم ( ٣٦ )

الاحصائية	القيمة	الفرق التوسطين	الفرق المتوسط	المتوسط	
٠.٠١	٤٠٩	٢٨٤	٢٦٤	٨١٢	تجريبية
			٢٩٦	٥٢٨	ضابطة

من هذا يتبين ان المجموعة التجريبية تعاني درجة أعلى من الدورية وعدم  
الاستقرار الانفعالي عن المجموعة الضابطة بدلالة احصائية عالية ( ٠.٠١ ) .

#### ط - الاحساس الزائد بالنفس وعدم الاعتدال :

عند حساب درجات المجموعتين في هذا العامل وجد ان :

جدول رقم ( ٣٧ )

الاحصائية	القيمة	الفرق التوسطين	الفرق المتوسط	المتوسط	
٠.٠١	٢٨٣	١٨٤	٢٨٨	٧٦٤	تجريبية
			١٧٨	٥٨٠	ضابطة

من هذا يتبين ان المجموعة التجريبية تعاني درجة أعلى من الاحساس الزائد بالنفس وعدم الاعتدال عن المجموعة الضابطة بدلالة احصائية عالية ( ٠.٠١ ) .

#### ك - الاعراض النفسية الجسمية :

عند حساب درجات المجموعتين في هذا العامل تبين الاتي :

جسول رقم ( ٣٨ )

الاحصاء	القيمة العددية	الفرق بين المجموعتين	التباين	التوسط	
٠.١	١٨	٠.٧٢	١٥٤	٤٢	تجريبية
			٢٣٤	٣٤٨	ضابطة

من هذا يتبين ان المجموعة التجريبية تعاني من الاعراض النفسية الجسمية بدرجة أعلى من المجموعة الضابطة بدلالة احصائية ( ٠.٠١ ) .

#### نتائج الدراسة المقارنة لنتائج تطبيق اختبار عدم الرضى المهني :

ولما كان للرضى المهني للعامل اثر واضح في نفسيته وهو متغير يمثل جانبا هاما من بحثنا هذا فقد ، أجرى على المجموعتين اختبار عدم الرضى المهني اعداد الدكتور محمد احمد غالي وكانت نتائجه كالآتي :

جسول رقم ( ٣٩ )

#### التوزيع التكراري للمجموعتين حسب درجات عدم الرضا المهني

الدرجة	٣٠	٣٤	٣٨	٤٢	٤٦	٥٠	٥٤	٥٨	٦٢	٦٦	٧٠	٧٤	٧٨	٨٢
تجريبية	-	٢	-	٢	٤	١٠	٤	٢٢	١٢	١٦	١٢	٦	٤	٦
ضابطة	٤	٤	٦	١٢	٨	١٤	١٨	١٠	١٢	٦	٦	-	-	-

من الجدول السابق (٣٩) وهو الجدول الذي يبين درجات عدم الرضى المهني مقسمة الى فئات تبدأ من ٣٠ درجة الى حوالي ٨٦ درجة يتبين انه

كلما ارتفعت الدرجات كلما دل ذلك على عدم الرضا عن المهنة التي يزاولها العامل .

ونجد هنا ان المجموعة التجريبية يقع منها ٤٤٪ في فئات من درجات تزيد عن ٦٦ ( وهي تزيد عن ٣ + ١ ع ) بينما يقابلها في المجموعة الضابطة ١٢٪ من المجموعة حصلت على نفس الدرجات والفرق واضح ونجد أيضا في المجموعة التجريبية حوالي ١٦٪ من المجموعة حصلت على درجات عالية جدا في عدم الرضا المهني ( اكثر من ٧٠ ) بينما لا يقابلها أية نسبة في المجموعة الضابطة ، والفرق في الحالتين ذو دلالة حيث قيمة ن ح هي ٣٣ ره دالة عند درجة تأكد أقل من ٠.٠١ ، ١٤ دالة عند درجة تأكد أقل من ٠.٠١ ، على التوالي .

ومن ذلك يتضح ان المجموعة التجريبية غير راضية عن المهنة التي تزاولها بدرجة عالية جدا تفوق المجموعة الضابطة وذلك من واقع الاحصاءات المدونة بالجدول .

ونظرة اخرى نجد ان ٨٪ من المجموعة التجريبية حصلت على درجات أقل من ٥٠٪ واكثر من ٣٠ يقابلها نسبة عالية من المجموعة الضابطة تبلغ ٣٤٪ وهو فرق ذو دلالة احصائية فنسبة قليلة من التجريبية حصلت على أقل درجات في عدم الرضا المهني بينما نسبة أكبر منها في الضابطة حصلت على درجات أقل في عدم الرضا المهني . والفرق بين المجموعتين في هذا التوزيع على الفئات المتطرفة في اتجاه الرضا المهني ودلالة حيث ن ح . للفرق بين التوزيع التكراري للمجموعتين = ٨ دالة عند درجة تأكد أقل من ٠.٠١ .

مما سبق نستطيع القول ان المجموعة التجريبية غير راضية عن المهنة بدرجة اعلى من المجموعة الضابطة وبحساب قيمة ت لتطبيق قياس T لدلالة الفرق بين متوسط المجموعتين في هذا الاتجاه النفسي تبين ان النتائج كانت كالآتي :

مستوى	الانحراف	الفرق	المجموعة	المتوسط	المعياري	بين المتوسطين	قيمة ت	دلالة الفرق
التجريبية	٦٤ر٦٦	١١ر١٢	١٠ر٤٨	٥٩٨	١٠ر٣٢	٥٤ر١٨	١٠ر٣٢	أقل من ٠.٠٠١
الضابطة	٥٤ر١٨	١٠ر٣٢	١٠ر٤٨	٥٩٨	١٠ر٣٢	٥٤ر١٨	١٠ر٣٢	أقل من ٠.٠٠١

من هذا كله يرجح الباحثون ان تكون المجموعة المشكلة ( التجريبية ) من العمال موضوع الدراسة مجموعة تعاني درجة عالية ، تفوق كثيرا درجة المجموعة الضابطة من حيث عدم رضائها عن المهنة وظروفها ، وأوضاعها ، والجيرة والزمانة والعلاقة بالرؤساء وهذا جانب من التكوين النفسي العام الذي يمكن ان يشكل متغيرا وسطيا يلعب دورا كبيرا في خلق حالة من التآزم والتوتر والضيق والعصبية قد يلعب دورا آخر في اتجاه العامل المشكل الى الصعود ينفس به عن هذا التوتر .

ومما هو جدير بالذكر أن المرجح أن عدم الرضا المهني يشكل حالة من الصراع والاحباط قد يأخذ السلوك المعبر عنه صورة العدوان ، ذلك أن المهنة حين تفشل في تحقيق درجة معقولة من الاشباع والارتياح للفرد ، فانها تشكل مجالا مثيرا لتوتر الاحباط والقلق وما قد يترتب عليها من الاضطراب السلوكي (١) .

في هذا الفصل عرضنا ملخصا لاهم النتائج التي وصل اليها الباحثون في شكل احصائي وتعرضنا في ذلك للظروف الاقتصادية والاجتماعية للعمال وكذلك النواحي النفسية المتغيرة ووقفنا لحظات لنقارن بين النتائج التي وصلنا اليها في المجموعة التجريبية بالنتائج في المجموعة الضابطة ومعرفة مدى الفرق بينها على اساس احصائي يقوم على الاسس العلمية المعروفة .

وهناك عوامل مثبتة غير هذه المتغيرات التي تعرضنا لها في هذا الفصل (٢) وهذا الفصل ليس الا تمهيدا لفصل آخر لاحق يقوم بتفسير هذه النتائج في ضوء النظريات العلمية والتي على اساسها نحكم على مدى صحة الفروض التي افترضناها في بحثنا في الفصل الثاني اذ عدم صحتها على اساس احصائي علمي مؤيد بالأرقام :

وفي ختام هذا الفصل :

يتضح من هذا العرض أن العمال المشكلين يفوقون غير المشكلين .

اولا - في الضغوط الاجتماعية والاقتصادية فهم أكثر معاناة من :

- ١ - انحطاط مستوى الحي .
  - ٢ - ازدحام السكن .
  - ٣ - المسؤوليات الاقتصادية .
  - ٤ - قلة الدخل بالنسبة للمجموعة الضابطة .
- وربما كانت هذه الضغوط سببا في أنهم أكثر قابلية لتعلم العادات الانفعالية اللاسوية ، وبالتالي عادات العدوان وغيره .

ثانيا - في أنهم يعانون درجة من الاضطراب النفسي فهم أكثر معاناة من :

- ١ - القلق .
- ٢ - عدم الثبوت الانفعالي .
- ٣ - الشعور الزائد بالعجز وعدم الثقة بالنفس .
- ٤ - السرحان وعدم الانتباه .
- ٥ - الاندفاعية وعدم التعقل .
- ٦ - الحساسية الزائدة بالنفس وعدم الموضوعية .

---

(1) Maier, N. R. : Frustration . Mc. Graw Hill Book Company 1944 . New york, Toronto, London .

(٢) راجع الفصل الثالث « البيئة والادوات » .

- ٧ - الانهباط والاكتئاب .  
 ٨ - عدم النضج الانفعالي .  
 ٩ - العصبية الزائدة .  
 ١٠ - الدورية وعدم الاستقرار الانفعالي .  
 ١١ - الاحساس الزائد بالنفس .  
 ١٢ - الاعراض الجسمية والنفسية .

وربما ترتب على ذلك ما نلاحظه من أنهم أكثر ميلا لعدم الرضى عن مهنتهم . كما ظهر ذلك من اختبار الرضى المهني فهل نستطيع أن نقول بعد ذلك ان هذه السلسلة من العوامل المتداخلة قد تكون مسؤولة عن مشكلات سوء توافق العمال وسوء علاقاتهم بالجمهور .

هذا ما سيحاوله الباحثون في الفصل التالي .

**الخلاصة :** كانت هذه بعض المتغيرات المستقلة والوسيلة للسلوك الظاهري واسلوب التوافق ، قام الباحثون بدراساتها ، لبيان مدى مصاحبتها أو ارتباطها بالسلوك اللاسوي العدواني عند فئة من عمال النقل المشترك .

ولسنا ندعي في هذا البحث أننا قد فطينا في هذا البحث كل العوامل ، بل اننا اخترنا أهم العوامل - من وجهة نظر الباحثين - التي يمكن أن تكون ذات صلة وعلاقة سببية أو مصاحبة لهذا السلوك . فاذا كانت غيرها من العوامل ثابتة ، فان الباحثين يرجحون أن تكون هذه العوامل من المتغيرات الدينامية لسلوك العدوان .

ولا شك أن مثل هذا البحث انما يفتح مجالا لدراسة غير هذه المتغيرات وعلاقتها الوظيفية بمثل المتغير المستقل موضوع الدراسة ، ويعني به الباحثون سلوك العدوان ، الا أن بحثا كهذا لا يمكن أن يغطي كافة تلك العوامل .

ولقد افترض الباحثون في هذه الدراسة أن المجموعتين من العمال على درجة متقاربة من الذكاء ، مثلا ، وهو فرض قد يثير مناقشة كبيرة ، الا أن مبرر اهمال هذا المتغير مثلا كان غالبا احساس الباحثين بأن الذكاء كمتغير قد لا يكون له دور في استثارة استجابة العداء والعدوان ما لم تتوفر أنماط من الضغوط أخرى في المجال السلوكي للفرد ، أو مواقف أحباطية غيره .

ولقد كانت هناك متغيرات عديدة لم يغطيها البحث أو يطرقها ، دون أن يكون ذلك بسبب عدم الوعي بها ، بل لصعوبة تثبيتها أو دراستها كمتغيرات تجريبية ، وذلك لصعوبة تحديدها تحديدا رقميا : نذكر منها على سبيل المثال :

٢ - الحالة الصحية للعامل والأسرة .

ب - نشأة العامل الاولى بالقاهرة أم مهاجر من الريف .

ج - مستوى الاصدقاء الاجتماعي الاقتصادي .

وغيرها كثير جداً مما لا يمكن حصره ، ولذلك يفترض الباحثون انه في

حالة تساوي هذه المتغيرات جميعا - تلك التي لم تخضع للدراسة الميدانية - فان الاغلب أن هنالك علاقة ما بين اسلوب العمال في التوافق وبين المتغيرات موضوع هذا البحث . هذا ونحب أن نشير هنا أن هذه المتغيرات لم تهمل كلية ولكنها كانت موضوع دراسة ، حيث شملت بعض فقرات استبيان الرضى المهني الكثير من هذه المتغيرات ، حقيقة انها لم تحظ بدراسة مستفيضة ولكنها مع ذلك لم تهمل اهمالا كليا .

كذلك يرجع الباحثون أنه في حالة توفر الشروط التي امكن توفرها كمتغيرات أو عوامل امكن التحكم فيها وتثبيتها باستعمال المجموعات المتعادلة *Matched* فإنه يظن أن يكون للمتغيرات الوسيطة المذكورة ، والتي امكن التحكم فيها بالقياس والدراسة العملية ، يكون لها اثرها في نحو شخصية العامل ، وغالبية اسلوب التوافق موضوع البحث ، اذا توفرت هذه المتغيرات بدرجة واضحة ، وبفرق ذي دلالة يميز هذه الفئة من العمال عن غيرهم من العمال الكادحين .





# الفصل الخامس

## تفسير النتائج

- استعراض فروض البحث ومدى تحققها
- تفسير في ضوء المؤثرات والصفوط الاجتماعية والاقتصادية
- عامل السن ، حداثة العهد بالعمل ، مسؤوليات اجتماعية
- الثقافة العامة وأثرها ، البيئة التي يعيش فيها العامل
- الحالة الاقتصادية ، أساليب الترويح ، وأثرها كمتغيرات في خلق الاضطراب المزاجي وتطوره
- تفسير الظاهرة في ضوء نتائج القياس النفسي
- التفسير في ضوء الفائق الصريح
- التفسير في ضوء الاستقرار الانفعالي
- التفسير في ضوء التارجح الانفعالي
- مع ابراز العلاقة بين هذه المتغيرات وبين السلوك اللاسوي موضوع



## تفسير النتائج

بعد أن عرض الباحثون أهم النتائج التي توصلوا إليها لتحقيق فروض البحث التي أشرنا إليها في الفصل الثاني ، سنستعرض هذه الفروض ثانياً لمناقشتها في ضوء النتائج التي توصلنا إليها . وقبل أن نستعرض هذه الفروض نشير هنا إلى أننا نسير في تفسير النتائج على أساس مسلم هام وهو أن الشخصية يمكن دراستها من زوايا ثلاث <sup>(١)</sup> :

- أ - المؤثرات الاجتماعية الاقتصادية باعتبارها المتغيرات المستقلة للسلوك .
- ب - المتغيرات الوسيطة أو تنظيمات الشخصية وخاصة في البعد الانفعالي .
- ج - السلوك الظاهر للفرد أو طريقته في التكيف الاجتماعي .

أما الزاوية الثانية فكان المتغير التجريبي موضوع الدراسة حيث تبين أن هناك أفراداً يتكيفون بالعدوان تكيفاً مرسوماً ، وآخرون لا يلجأون لهذا الأسلوب في التكيف ، وكان لابد من وضع المتغيرات الوسيطة موضع المقارنة ، وذلك حتى يتحقق للبحث أن يتبين أو يثلمس تفسيراً للنتائج يسير على أساس دراسة ما يمكن ملاحظته من العلاقة بين :

- أ - المؤثرات الاجتماعية الاقتصادية كضغوط يعبش فيها الفرد إذا كانت ظاهرة تتوفر بدرجة ما .

ب - التنظيم الانفعالي والاضطرابات النفسية ، باعتبارها تكوينات فرضية نفترض وجودها لتفسير السلوك الظاهر .

هذا من جهة وبين الأسلوب الظاهر في التكيف اللاسوي من جهة أخرى ونعني به ظاهرة العدوان والشجار وعدم التكيف بين العمال والجمهور .

ولكي يتضح التفسير نعيد هنا استعراض الفروض ومدى ما تحقق منها .

أولاً : يفترض الباحثون أن العمال المشكلين يتعرضون لضغوط اجتماعية واقتصادية ومهنية يمكن أن تكون مسؤولة عن اضطرابات نفسية لدى هؤلاء

---

(١) دكتور محمد عماد الدين اسماعيل : المنهج العلمي وتفسير السلوك ( مكتبة النهضة

العمال .. وأن هذه الاضطرابات الانفعالية النفسية التي تميز المشكلين عن غير المشكلين يمكن أن ترتبط بهذه العوامل ، أو تصاحبها .

ولقد تحقق هذا الفرض في ذلك في ضوء النتائج التي توصلنا اليها .

٢ - المجموعة التجريبية تعاني من الضغوط الاقتصادية والمشكلات الاسرية بدرجة اكبر من المجموعة الضابطة وربما كان لهذه الضغوط اثر في الاضطراب النفسي ( راجع جداول رقم ١٢ ، ١٧ ، ٢٣ ) .

ب - الضغوط والمشكلات الاجتماعية المختلفة وقد وجد أن المجموعة التجريبية تعاني الضغوط الاجتماعية الخاصة بالحي والسكن والاولاد بدرجة اكبر من الضابطة ( راجع الجداول رقم ١٥ ، ١٦ ) .

ج - الضغوط والمشكلات المتعلقة بالنواحي الثقافية والترويحية . وهنا نجد أن المجموعة التجريبية لا تقبل على النشاط الترويحي بالدرجة التي تقبل بها عليها المجموعة الضابطة ( جدول رقم ١٣ ، ١٤ ، ٢٤ ) .

د - كذلك تحقق الفرض في درجة الرضا المهني .. فوجدنا ان المجموعة التجريبية غير راضية عن المهنة التي تزاولها وبفرق يظهر بدرجة واضحة عن المجموعة الضابطة ، مما قد يؤدي الى الاضطراب والقلق النفسي وعدم الاستقرار .

ثانيا : يفترض الباحثون أن العمال المشكلين يعانون من اضطرابات نفسية مرتبطة بشكل أو آخر بالعوامل والضغوط التي سبق تحديدها في الفرض الاول وتظهر آثارها في سوء التكيف مع الجمهور وأنهم في ذلك يفوقون غير المشكلين .

٢ - قد تحقق هذا الفرض أيضا بعد اجراء الاختبارات النفسية المختلفة واختبار استبيان الرضا المهني ، ووجد أنهم يعانون من القلق وعدم الاستقرار الانفعالي والدورية الانفعالية بدرجة اكبر من غير المشكلين كما يتضح ذلك من الجداول ( ٢٥ ، ٢٦ ، ٢٧ ) .

وكذلك يعانون درجة من الاضطراب النفسي العام تفوق غير المشكلين وذلك واضح ( من الجدول رقم ٢٨ ) ... وتعاني المجموعة التجريبية من عدم الرضا المهني والقلق الناشئ عنه وعدم الاستقرار بدرجة اكبر من الضابطة كما هو مبين ( بالجدول رقم ٢٩ ) .

ب - وتحقق أيضا هذا الفرض حيث تبين أن العمال المشكلين يمتازون عن غير المشكلين بمجموعة من السمات والعادات الانفعالية في قطبها اللاسوي بدرجة اكبر وهذا هو الواضح من تصنيف فقرات الاختبارات المختلفة ومن الجداول ( رقم ٢٩ الى ٢٨ ) التي تبين درجة ميلهم الى التطرف نحو اللاسواء الاتجاه السلبي في الصفات المزاجية الالية :

١ - الشعور الزائد بالعجز وعدم الثقة بالنفس .

- ٢ - السرحان وعدم الانتباه ،
- ٣ - الاندفاعية وعدم التعقل .
- ٤ - الحساسية الزائدة بالنفس وعدم الموضوعية .
- ٥ - الانهباط والاكتئاب وعدم المرح والسرور .
- ٦ - عدم النضج الانفعالي .
- ٧ - العصبية الزائدة وعدم القدرة على ضبط النفس .
- ٨ - الدورية وعدم الاستقرار الانفعالي .
- ٩ - الاحساس الزائد بالنفس وعدم الاعتدال .
- ١٠ - الاعراض السيكوسوماتية ( بدرجة غير دالة ) .

- هذا ونحن نسلم هنا أن العلاقات الانسانية هامة في العمل مع الجمهور ، ولها دورها في نجاح العامل في مثل تلك الاعمال التي تحتاج للاحتكاك بالجمهور والتي تحتاج الى درجة افضل من الاستقرار والصحة النفسية .

- كما ان المهارات الاجتماعية ضرورية لنجاح الفرد في العمل مع الجمهور .  
- وان الشخصية كل لا يتجزأ سواء في العوامل والمؤثرات الاجتماعية او التنظيم النفسي المتوسط او اسلوب التكيف فكلها تتوقف على بعضها البعض .

- وانه يمكن عن طريق القياس الكشف عن كثير من اسباب سوء التوافق الاجتماعي ودينامياته .

- وان دراسة جزء من الشخصية يعتبر عينة تدل الى حد كبير على طبيعة الشخصية ككل .

وفي اطار هذه المسلمات يمكن للبحث أن يفسر النتائج بالخطوات الآتية :

اولا : تفسير في ضوء المؤثرات الاجتماعية والاقتصادية :

٢ - عامل السن :

في الفصل السابق الخاص بتاريخ البحث وفي الجدول رقم (١٠) وجد أن المجموعة الضابطة يمتاز أفرادها بكبر السن عن المجموعة التجريبية ... ولا ننكر أن عامل كبر السن قد يكون له دوره وأثره في شخصية الإنسان . فهو يميل الى الاستقرار والشعور بالمسؤولية وتقديرها والهدوء عندما يبلغ مرحلة معينة من النضج . كما أنه يكون قد مر بخبرات كثيرة جعلت منه شخصا اكتسب القدرة على تحمل بعض الاحباطات بعكس الصغار من أفراد المجموعة

التجريبية التي يتميز أغلب أفرادها بصغر سنهم ، مما يجعلهم أقل استقراراً وأكثر عصبية وأقل قدرة على تحمل أحباطات العمل وأقل قدرة على التكيف مع البيئة الخارجية والمجتمع المحيط بهم مجتمع جمهور الركاب وكبار السن كما يتمثلون في أفراد « المجموعة الضابطة » بنسبة أكبر يكون لديهم القدرة على التكيف الاجتماعي ويتميزون بالمرونة بالنسبة للمؤثرات الخارجية كما يتميزون بالموضوعية في معاملاتهم وذلك بدرجة أكبر من المجموعة التجريبية التي تتكيف تكيفا لاسويا مع الجمهور (١) .

### ب - حداثة العهد بالعمل :

في الفصل السابق الخاص بعرض نتائج البحث ومن الجدول رقم (١١) في هذا الفصل وجد أن أعمال المجموعة الضابطة أقدم من المجموعة التجريبية حديثي العهد بالعمل بالهيئة . . ومن هذا يتضح ، ونحن ندرس الاضطرابات النفسية واثرها في علاقة العمال المشكلين بالجمهور أن المجموعة حديثة العهد بالعمل لم تعود عادات تكيف سليم مع البيئة الجديدة التي انتقلوا إليها وفيها يتعرض العامل للمواقف الاحباطية التي تجعله يشعر بالعجز والفشل كما يعاني من المقارنة بزملائه والجمهور شعورا بالنقص وعدم الثقة بالنفس وعدم الموضوعية ونتيجة لهذه الدرجة السيئة في التكيف الاجتماعي ، يضطرب العامل بدرجة ما ويدفعه ذلك إلى الانطواء أو العدوان ليجذب أنظار الآخرين ، ويمحو من أذهانهم ما يرى أنهم يعتقدونه عنه . . . كما نستطيع أن نقول أن هذه المجموعة أيضا ربما كانت بعيدة عن المرونة بالنسبة للمؤثرات الجديدة ولا يستجيب أفرادها استجابات ملائمة ولا يتقبلون أي تغيير يطرأ على حياتهم شأن كل عصابي - فالعدوان هنا أسلوب يخفف التوتر القلق الناجم عن الشعور بالفشل في هذه المواقف . أما المجموعة الضابطة وهي المجموعة التي قضت فترة أطول في العمل بالهيئة فأننا نستطيع أن نقول أنها المجموعة التي تعودت الوضع الذي هي عليه غالبا وعدلت استجاباتها بمرور الوقت وأصبح لديها قدرة من المرونة نوعا ما في التكيف وعملية التوافق مع بيئة العمل وطبيعتها : من الاحتكاك بالجمهور والتعرض للاحباطات المختلفة والتي نلاحظها في حياتنا اليومية أثناء انتقالنا بوسائل المواصلات الداخلية بمدينة القاهرة .

ومن ناحية أخرى فإن المجموعة التجريبية أيضا لم تعود على التعامل الاجتماعي السليم نظرا للسبب السابق الإشارة إليه والذي يتضح من دراسة الجدول رقم (١١) . . . وذلك قد يكون راجعا إلى أن العامل قد يكون حديث العهد بالاسرة أو المدرسة ولا ننكر أنهما مجتمعان مختلفان اختلافا تاما عن المجتمع الذي يعمل فيه « مجتمع العمال في تفاعله مع الجمهور » . . كذلك تختلف الاجراء الاسرية التي جاء منها العمال ، فأحدهم جاء من منزل متسامح

(1) Hurllok, E. : Developmental Psychology : Ibid Ch. 11 - 12 .

وأخر من منزل نأبد وتالت من منزل مفكك وهكذا ، يكون حديث عهد بهذه الأوضاع وهذا التفاوت بين هؤلاء الافراد قد لا يجعلهم يتقبلون الأوضاع الاجتماعية في بيئتهم الجديدة بدرجة واحدة وهذا الكلام أيضا قد ينطبق على المجموعة الضابطة ولكن كما سبق أن قلنا ان المجموعة التجريبية حديثة عهد بهذه الأوضاع التي لم تتعود فيها الأحباط بالصورة الواسعة التي يتعرض لها في المجال الجديد ... فهي إذن لم تمرن على حسم صراعات الاحباط وحلها أو التغلب على نزعات العدوان .

هذه الاحباطات وعدم القدرة على التكيف والتوافق لها وعدم القدرة على التوافق الاجتماعي السليم ... كل هذا قد يكون عاملا مرتبطا بالعدوان المستمر ... وهي نقطة اهتمام الباحثين ومنها بدانا ... وكذلك قد يؤدي هذا للاضطراب النفسي والقلق وتعلم عادات انفعالية جديدة مثل سرعة انعصبية والاندفاع وعدم التعقل وعدم القدرة على ضبط النفس ، قد تؤدي جميعا الى تعزيز استجابة العدوان على الجمهور اذا كانت لها قيمة في خفض نواتج العامل النفسية .

### ج - المسؤوليات الاجتماعية ( اولاد - زوجات - ومن يقولهم ) :

في الفصل السابق أيضا توصلنا الى أن المجموعة الضابطة تعمل اولادا وتعمل آخريين غير الاولاد بنسبة أكبر من المجموعة التجريبية ( جدول رقم ١٢ - أ و ب ) .

من ذلك يتبين ان المجموعة الضابطة عليها من المسؤوليات الملقاة على عاتقها أكثر من التجريبية لذلك فهي تحس بهذه المسؤوليات والضغط بدرجة أكبر من المجموعة الأخرى ويترتب على ذلك جنوحها الى الاستقرار والرغبة فيه ، وكذلك الميل لاشاعة المحبة والقبول ويخلق عندهم قدرة على تحمل الاحباطات المختلفة التي تلدوب في بوتقة المسؤولية ... والاستقرار والمحبة والقبول وتقبل الآخرين هي من الاعمدة الثلاثة للامن الذي هو شرط أساسي للنمو الانفعالي ، والذي يعتبر بدوره مقوما هاما من مقومات التكيف السليم من الوجهة الاجتماعية والنفسية <sup>(١)</sup> وبذلك يكون احساس رب الأسرة الكبيرة هنا عاملا من عوامل تعديل السلوك في اتجاه تهذيب دوافع العداء والعدوان على الأقل .

هذا بعكس المجموعة الأخرى التي تحس بالمسؤولية أيضا ولكن ليس

---

(١) في الحديث أن النبي صلى الله عليه وسلم احتضن أحد ابني ابنته وهو يقول : « والله إنكم لتنجبيئون وبغبلون ، وتجهلون وإنكم لمن ذيعان الله » وهذا يفسر كيف أن الولد من عوامل كف العدوان . ويعرف كعامل كف حيث كانت العرب تقول « الولد مجهلة مبيخة مبخلة » وقال الجوهري : يقال « الولد مبيخة مبخلة لانه يحب البقاء والمال لأجله » لسان العرب جزء ١ ص ٣٩٨ .

بنفس الدرجة التي تحسن بها المجموعة الضابطة ... ولا تنس أيضا أن المجموعة الضابطة تتعلم القلق .. ولكنه القلق المرتبط بالمحاور الاقتصادية مما يريد تلك المحاور أهمية في نظر أفرادها ، ويجعلهم يضعونها أمام ناظرهم دائما .. هذه القيم الاقتصادية التي قد تهذب سلوكه فيبعد عن العدوان الذي يقلل من قيمة عمله الذي يعتبره المصدر الاقتصادي الأساسي ومورد الأمن والاستقرار للأسرة بصفة عامة والعامل بصفة خاصة . بمعنى آخر أن القلق على المستقبل المهني والاقتصادي للعامل العادي قد يساعد على تعلم عادات كفه عن العدوان الذي يرتبط بالقلق وتهديد الأمن الضروري لمواجهة مسؤولياته الأسرية (١) .

#### د - الثقافة العامة والثروة - ثقافة العامل - وثقافة الزوجة :

نحن لانستطيع أن ننكر مدى ما تلعبه الثقافة في حياتنا اليومية وفي سلوكنا اليومي في المنزل وفي العمل من أثر ودور ، ولا ننكر أيضا أن الفالية من المثقفين يحسنون التصرف والحديث أكثر من مما يحسنه غير المثقفين من كل الصفات .

فالزوجة المثقفة في المنزل تستطيع أن توفر لزوجها وسائل الراحة والاطمئنان ومواقف المودة والرحمة وفيرها من مقومات الهدوء والراحة المختلفة ... والمنزل هو المكان الذي يخرج منه العامل الى عمله واليه يعود بعد أداء عمله . ويخرج مزودا بشحنة نفسية انفعالية قد تكون سالبة أو ايجابية حسب الظروف المحيطة به بالمنزل . ويخرج للعمل بهذه الشحنة فيقابل جمهورا من فئات مختلفة لديهم أيضا من الشحنات الايجابية والسلبية التي على أساسها يكون غالبا تقدير نوع المعاملة بين العامل والجمهور ثم يعود هذا العامل مرة أخرى الى المنزل وهناك يجد الراحة أو لا يجدها . فهل للزوجة المثقفة دور في ذلك ؟! نحن لاننكر أهمية هذا الدور في حياة كل منا فكيف ننكره في حياة هؤلاء العمال (٢) .

وهنا نعود الى نتائجنا مرة أخرى ، تلك النتائج التي أمكن التوصل اليها في الدراسة الخاصة بثقافة العامل لثقافة الزوجة بالجدول رقم ( ١٣ ، ١٤ ) ومن القاء نظرة الى الجدول رقم (١٣) أولا نجد أن نسبة القارئ في الضابطة أعلى منها في التجريبية .

وكذلك في الجدول رقم (١٤) نجد أن نسبة القارئ من الزوجات في المجموعة التجريبية أقل منها في زوجات أفراد المجموعة الضابطة .

(1) Hurlock, E. Ibid. Ch. 11 ( Vocational Adjustment P.P. 416 - 423 ) & Ch. 13. ( Vocational Adjustment P.P. 501 - 512 ) .

(2) Hurlock, E. Ibid : Chs. 11 - 13 .



ومن هذا يتبين أن المستوى الثقافي الذي يتناسب مع هذه المهنة في المجموعة الضابطة تتضح بنسبة أكبر من نسبة الدين وصلوا إلى هذا المستوى من المجموعة التجريبية .

وكذلك بالنسبة للزوجات فنسبة القارئ في الضابطة أعلى منها في التجريبية كما بينا .

من ذلك يتبين أن المثققات ثقافة تتناسب مع وضعهم الاجتماعي الحالي في المجموعة الضابطة أكبر منه في المجموعة التجريبية ولكن الناحية الثقافية هنا سلاح ذو حدين . أما الناحية الأولى أو الحد الأول فقد تكلمت عنه ، وهو دور الزوجة في انقاذ الزوج من عوامل الإحباط والتوتر والصراع في المنزل .

والحد الثاني ... حتى يمكن أن نعرف عليه ، نرجع إلى الجدول رقم (١٣) فنجد أن نسبة الدين وصلوا إلى درجة من الثقافة لا بأس بها « متوسط وثنائي » في المجموعة التجريبية أكبر منها في المجموعة الضابطة ... وكذلك في الجدول رقم (١٤) نجد أن نسبة ٤٥٪ من الزوجات حصلن على شهادات متوسطة بينما زوجات المجموعة الضابطة ليس بينهم من حصلن على هذه المؤهلات .

ونقف هنا لتساءل ماذا يحدث لو أن الإنسان وصل إلى مستوى معين من الثقافة لا بأس به ثم التحق بعمل أدنى أو يبدو في نظره أدنى من مستواه الثقافي ...؟! اليس في ذلك ما قد يعرضه لمشاعر الإحباط وقلق الدونية ، مما قد يدفعه للعدوان تعبيراً عن ضيقه بنفسه؟! .

ونتساءل أيضاً : ماذا يحدث لو أن زوجات وصلن إلى درجة معينة من الثقافة وهي التي على أساسها أخذت كل منهن وكونت مفهوماً عن ذاتها يتناسب مع المستوى الثقافي ولا يتناسب مع المهنة التي عليها زوجها؟! اليس من المحتمل في رأيها هي أن ذلك فيه من الحطة لها ما قد يجعلها مصدراً للتعب والتوتر والتصارع مع زوجها وحياتها التي لا تشبع ذاتها المثالية ؟ (١) .

في كلا الحالتين سيضطرم الإنسان بالواقع وتحطم الأماني والمفاهيم « عن النفس » على صخرة الحقيقة وذلك لأنه قلما توجد بيئة تتفق ورغبات الفرد بل درجة تعفيه من التعرض لأي عامل إحباط في داخلها ...

فالمجتمع الذي يوجد فيه الإنسان قد يتطلب من الفرد إحباطات لدوافعه بما يفرضه عليه من قيود . وكما أن أدراك الفرد للموقف الإحباطي يتوقف إلى حد بعيد على ثقته بنفسه فإن هذا الإدراك يتأثر أيضاً بثقته في بيئته المحيطة به وهذه البيئة الخارجية تتضمن الأشخاص والموارد الطبيعية المحيطة بالفرد ، بما في ذلك من عوامل اقتصادية واجتماعية وغير ذلك بما يحيط بالإنسان .

(1) Ideal Self .

فإذا كانت كل هذه العوامل تعمل بحيث تشبع للفرد دوافعه وحاجاته وتعتزف له بالمكانة والتقدير فان الفرد سوف يثق في بيئته وستكون نظرتة اليها مملوءة بالتفاؤل والامل ، ولكن هنا هذا العامل المثقف الحاصل على شهادة متوسطة قد لا يجد من الجمهور التقدير او اشباع الحاجات النفسية لتقدير التزامه بما يتناسب معه أي أن تكون هناك حواجز في سبيل تحقيق حاجات الفرد لاثبات ذاته ، ادى ذلك الى شعوره بالاحباط ، واستنفاد رصيد تحمل الحبوط لديه ، وسهل استثارة استجابات العدوان والعداء موجها نحو مصدر الاحباط او نقله نحو غير المصدر الاساسي .

وفي سبيل حصوله على الاشباع فان ثقته فيها ستقل . وبالتالي سيتوقع فيها الاحباط وعدم الاستجابة لحاجته النفسية التي يحتاجها العامل من تقدير اجتماعي واعطائه مفهوما عن ذاته « Self Concept » وهذا سيؤثر في ادراكه للمواقف الاحباطية ، وبالتالي يؤثر في سلوكه اللاسوي ويتمنى انهيار البناء الاجتماعي ويصبح العدوان على الجمهور الطريق الوحيد للتنفيس عن عدواناته المكبوتة نحو المجتمع ، او هو حيلة نقل العدوان لغير مصدره الاصلي .

ومن ناحية ثقافة الزوجة التي تشعر انها في مرتبة اعلى من المرتبة التي هي عليها الآن مع زوجها اذا كان اقل منها ثقافة فانه من هنا تأتي الخلافات الزوجية التي لها تأثير على نفسية العامل والتي اشرنا اليها في بداية الحديث عن ثقافة الزوجة والزوج .

وبذلك تكون قد بينا الدور الذي يلعبه المستوى الثقافي للزوج والزوجة في كل من الحالتين هذا وتعتبر العلاقات الاسرية سواء ، منها ما كان بين الزوج والزوجة او بين الابناء والاباء من العوامل التي تؤدي الى اضطراب العامل والى سوء تكيفه في عمله ، كما يظهر التكيف والتوافق اللاسوي في علاقة العامل بالجمهور .

ان العامل الذي لا يشعر بالاستقرار العائلي يتعرض غالبا الى كثير من الازمات النفسية التي تنعكس على عمله وعلى علاقاته بزملائه ، بل وحتى على علاقته بافراد أسرته . ومن الواجب علينا ان ندرس بيئة هؤلاء العمال الاسرية لنقف على العوامل التي تؤدي بهم الى الاضطراب . ثم العمل على تخفيف حدة هذه العوامل حتى يستطيعوا المساهمة في عملية الانتاج بحماس وقوة وبتوافق سليم في علاقاتهم الاجتماعية مع الجمهور .

#### د - البيئة التي يعيش فيها العامل :

( السكن ونوعه - الحي - درجة الازدحام - الكثافة )  
نحن لانكر اثر البيئة على شخصية العامل واثرها في اكتساب مجموعة عادات . وتختلف المؤثرات الاجتماعية من بيئة الى بيئة ومن طبقة الى طبقة ولكل طبقة أسلوبها المعين من اساليب الثواب والعقاب وكذلك لكل بيئة

معاييرها وقيمها واتجاهاتها وكلها لها دخل كبير في صورة التكيف النهائية - وكذلك تمتاز كل طبقة من المجتمع بأنواع من الضغوط الاقتصادية والحضارية والثقافية وتدور حولها ما يمكن أن يكتسبه الفرد من قلق في اتجاه تكيفه مع بيئته التي يعيش فيها ويتعلم الفرد العادات التي تفرزت لأنها تخفف توتر الكثير من المتغيرات الوسيطة ومنها القلق (١) .

وبعد هذا المدخل الوجيز سنتكلم عن النواحي المذكورة وهي الحي ودرجة ما هو عليه من الازدحام والكثافة وتفسير النتائج التي وصلنا إليها ومدى ماثقته من صحة الفروض .

في الجدول رقم (١٥) في الفصل السابق وصلنا الى ان المجموعة الضابطة تعيش في احياء أكثر رقبيا من المجموعة التجريبية وذلك بفروق في النسب ذات دلالة إحصائية عالية .

فالمجموعة التجريبية تعيش من أفرادها نسبة كبيرة في بيئات أقل من المتوسط وتعتبر في عداد الأحياء المتأخرة . وبدراسة البيئة التي يعيش فيها العمال ، وما تتميز به من النواحي الاجتماعية والثقافية ، ووسائل المواصلات ووسائل الراحة الضرورية ، وكذلك منهجها في عملية التطبيع الاجتماعي أو القيم والاتجاهات التي تعارف عليها مجتمع البيئة والتي على أساسها يتحدد - سلوكهم - فيتعلم العادات العصابية أو الجناحية في سلوكه أو غير ذلك من أساليب التوافق اللاسوية ، يمكن تفسير ظاهرة العدوان كسلوك يخفف توتر الكثير من المتغيرات الوسيطة ومنها القلق أيضا ، أو عقدة الشعور بالنقص ، أو الصراعات النفسية العنيفة . وهكذا يمكن القول انها ديناميات ربما تسهم في أن يتعلم العادات العصابية أو يتعلم الاندفاعية وعدم التعقل وعدم القدرة على ضبط النفس وعدم الموضوعية ، وذلك بدرجة أكبر من تلك التي تتميز بها المجموعة الضابطة .

وفي الجدول رقم (١٦ - ٢) وهو يدرس درجة الازدحام بالسكن ، وجدنا أن مساكن المجموعة الضابطة أكثر ازدحاما بالأفراد من مساكن التجريبية ، وبالرغم من ذلك فإن كثافة السكن في المجموعة الضابطة أقل من كثافة السكن في المجموعة التجريبية . . .

ونستطيع القول هنا أن السكن الأكثر ازدحاما . . . أي الذي يكثر فيه عدد الأفراد تزداد درجة التفاعل الاجتماعي بينهم بعكس الحال في السكن الذي يقل فيه عدد الأفراد فالمجموعة الضابطة لديها من الفرص للتفاعل الاجتماعي والاحتكاك بالأفراد والأشخاص والتعامل مع عدد كبير في وقت واحد

---

(١) رسالة الدكتور محمد أحمد غالي ( دراسة مقارنة للجائحين والعصابيين من حيث تنظيم الشخصية ) رسالة مقدمة لنيل درجة دكتوراه الفلسفة في الصحة النفسية - جامعة عين شمس .

أكثر مما لدى التجريبية منها ، وهي حالة تشبه حالة طبيعة عمله في الخارج .

فهناك تقارب بين البيئة الداخلية (المنزل) والبيئة الخارجية (العمل) . . . وهكذا تكون لدى الفرد العامل العادي القدرة على تحمل الاحباطات المختلفة ، وصدر رغب في التعامل بعكس حالة الفرد في المجموعة الأخرى التي لم يتسن له فرص التفاعل الاجتماعي مثل الفرد من أفراد الضابطة ما قد يبعدهم عن الانطواء والتفكير الانطوائي ويخلق عليهم طابعا من المرح والسرور وهو دليل أيضا على التفاعل الاجتماعي الجماعي مما توصلنا اليه من نتائج الجدول رقم ( ٢٤ - أ - و - ب ) الخاص بالترويح فنرى أن تكرار مرات الترويح لدى الضابطة أكثر منها في التجريبية مما يدل أول ما يدل على أنهم ( الضابطة ) بعيدين عن الانعزال والانطواء بالنسبة لأفراد المجموعة التجريبية . . . ، ولو راجعنا نفس الجدول لوجدنا أن مجموعة العمال العاديين يميلون - أكثر من العدوانيين - لاشكال الترفيه ذات الطابع الاجتماعي .

كل ذلك يضيف عليهم صفة المرونة في المعاملة والمرونة في التكيف والتوافق وباختصار ، فإن مواد التكيف الاجتماعي السليم ، وتحمل الاحباطات عند المجموعة الضابطة تكون أوضح ، وهي عادات يغلب عليها التعميم من مجتمع الأسرة الى مجتمع العمل ، وهي عملية تعميم تساعد على سرعة تكيفه السوي لازدحام السيارة أو الترام . . . وسلوك الأفراد المتنافر في كل منهما ، أكثر مما نلاحظه في سلوك المجموعة التجريبية .

ونحن هنا عندما تكلمنا عن درجة الازدحام لم نهمل الجانب الآخر وهو درجة كثافة المسكن وقد سبق أن قلنا أن كثافة المسكن بالنسبة للضابطة أقل من كثافة المسكن بالنسبة للتجريبية .

وعلى ذلك ومن واقع النتائج وتفسير هذه النتائج نقول إن المجموعة التجريبية التي لم تسنح أمامها الفرصة للتفاعل الجماعي والاجتماعي وكذلك لم يكتسب أفرادها قدرا من المرونة في التكيف والتوافق مع البيئة نظرا للعوامل السابق الإشارة إليها نرجح أن هؤلاء تقريبا يتميزون بالعصبية الزائدة وعدم القدرة على ضبط النفس والعدوان بصورة أو بأخرى .

#### هـ - الحالة الاقتصادية :

المرجح أن هناك علاقة وثيقة بين ما يتقاضاه العامل من أجر وبين حالته النفسية . وذلك أنه كلما زاد دخل العامل ترتب على ذلك رفع مستوى معيشته بسبب زيادة دخله ، الأمر الذي يحقق له الرضا والسعادة ، ومن هنا تبدو أهمية مشاركة العمال في أرباح المنشآت التي يشتغلون بها والمشاركة في الأرباح لا يعتبر نظاما تملية العدالة ويبرره المنطق فحسب بل أنه فوق ذلك يعتبر وسيلة من وسائل رفع مستوى الصحة النفسية بين العمال ورفع الروح المعنوية التي يترتب عليها وجود أقل قدر من الصراع بين الأفراد ، وقدرة

الجماعة على التكيف للظروف المتغيرة أثناء أدائهم العمل والشعور بالانتماء بين أفراد الجماعة - وقيام اتجاهات ايجابية نحو العمل والزملاء والرؤساء (١) .

وليس من الضروري أن يعني الاشراف في الاجور امتلاك العمال للمؤسسات بل قد تكون المكافآت واستعمال الجوائز من عوامل تنمية الاتجاه الايجابي نحو المهنة .

هذه كلمة موجزة عن الاجور والحالة الاقتصادية ومدى اثرها على الناحية الاجتماعية عامة والناحية النفسية خاصة ، من حياة العمال ، واثار ذلك في تعديل سلوك الافراد . فالحالة الاقتصادية والاجتماعية والنفسية لا يمكن فصلها عن بعضها البعض فكل منهما يترتب على الآخر ، يؤثر فيه ، ويتأثر به .

وفي هذه الحالة الاقتصادية سنتناول جوانب عديدة منها :

- ١ - الاجر عند التعيين .
- ٢ - الاجر اليومي الحالي .
- ٣ - الاجر الشهري .
- ٤ - المكافأة الشهرية .
- ٥ - بنود الصرف المختلفة .
- ٦ - الميزان الاقتصادي .

وهذه الجوانب مرتبطة ببعضها ارتباطا وثيقا . ولمعرفة مدى تأثير ذلك او معرفة مدى تأثير الناحية الاقتصادية على الناحية النفسية نرجع الى نتائجنا وما توصلنا اليه في الفصل السابق .

١ - فنجد في الجدول الاول رقم ( ١٧ - ٢ ) وصلنا الى نتيجة وهي ان :

● العمال في المجموعة التجريبية تقاضوا اجورا يومية اكبر عند التعيين من المجموعة الضابطة .

● وأرجعنا هذه الظاهرة الى اقدمية المجموعة الضابطة وان الاجور كانت نسبيا اقل من معدلها في الوقت الحاضر ( راجع الجدول رقم « ١١ » ) . . . .

● ولكن نجد في الجدول رقم ( ١٧ - ب ) ان المجموعة الضابطة تأخذ اجورا يومية حالية اكثر من المجموعة التجريبية .

● معنى ذلك ان المجموعة الضابطة انصفت حاليا من حيث الاجر فاحست بالتغيير الذي حدث في صالحهم واعطاهم حقوقهم وبعث الارتياح في نفوسهم ولكن المجموعة التجريبية لم تحس بهذا

(١) الصحة النفسية - د. مصطفى لثمي سنة ١٩٦٣ من ٤٩٣ ، ٤٩٤ .

التغيير لانها مجموعة من العمال معينة على هذا الاساس واجورهم تشعرهم غالبا بالدونية والقصور وما يترتب على ذلك من القلق واضطراب العلاقة بين العامل والعمل في جميع جوانبه .

٢ - وفي الجدول رقم ( ١٨ - ٢ ، ب - ) نجد أن المجموعة الضابطة يحصل أفرادها على أجور شهرية تفوق المجموعة التجريبية ، وكذلك تحصل على مكافآت شهرية أكثر من المجموعة الاخرى نتيجة العمل وقتنا اضافيا أو تحصيل ايراد أكثر أو المواظبة على العمل لاحتساسهم بالمسؤولية واعالتهم عددا كبيرا من الافراد والابناء وغير الابناء ( راجع الجدول رقم « ١٢ » ) .

كل هذا يدفعهم للعمل والمواظبة حتى يقابل العامل هذه المسؤوليات . ولا ننسى هنا ما اشرنا اليه سابقا من قيمة الاجر واثره في نفسية العامل ورفع روحه المعنوية ورفع مستوى معيشته الامر الذي يحقق له بعض الرضا المهني والسعادة والرفاهية ، كما يحقق له الشعور بأنه مرغوب فيه وهذا يزيد من اشباع حاجته للحب والامن والاستقرار كما سبق ان قلنا ( انظر جداول الصحة النفسية والاسس الاولى للتكيف السليم والتوافق السوي والاستقرار النفسي ) .

ولكن طالما كان هناك نقص في الاجر وعدم احساس أو تقدير للمسؤولية فلا يتحقق للفرد السعادة بما يؤثر بدوره في المجتمع ، وعلاقته به . وكل ذلك يجعل العامل يتخبط أو يقع في مشاكل لا حصر لها ، وقد يقوم باسقاط مشاكله على غيره سواء من الزملاء أو على من يتعامل معهم كمجال للتنفيس عن انفعالاته .

وقد ينحرف أو يعتدي أو تسوء معاملته فيشعر بالقلق والفشل وهنا يفقد اترانه النفسي ناهيك عن اثر ذلك في عدم الرضى عن المهنة وهو أمر ينفضح كثيرا من نتائج اختبار الرضى المهني جدول رقم ( ٣٩ ) .

٣ - وهناك ناحية هامة وضحت من دراسة بنود الصرف المختلفة لدى فئتي العينة . فوجد ان المجموعة الضابطة تنفق على المأكول، وهو يمثل جانبا هاما ، مبالغ أكثر مما تنفقه المجموعة الاخرى ، وكذلك بالنسبة للملبس والمصاريف الاخرى كالمدارس وغيرها .

اي أن هناك قوة شرائية متوفرة لدى الضابطة أكثر من القوة الشرائية المتوفرة لدى التجريبية وخصوصا في هذه النواحي .

فلو أمعنا النظر في السلوك الانساني لوجدنا أنه يصدر عن حاجات مختلفة منها الحاجات الاولى وهي تمثل جانبا هاما من حياة الانسان ولوجدنا أنه يصدر عن حاجات مثل المأكول والملبس والسكن وغيرها ... وإذا لم يعمل الإنسان على اشباع تلك الحاجات الفسيولوجية نتج عن

ذلك اختلال في توازنه الفسيولوجي وهي حالة من شأنها تعريض الفرد للهلاك واثارة قلقه اذا احبطت .

ومعنى ذلك أن اختلال التوازن الفسيولوجي الذي يسببه الخلل نتيجة الحرمان منها ، يعتبر عاملا قد يلعب دورا في اضطراب توافق الفرد . .

أي ان المجموعة التجريبية تقاسي من الحرمان من المأكّل بدرجة اكبر من الضابطة ونتائج ذلك الحرمان على سلوك الفرد :

● قد يكون عدم اشباع دافع معين مما يترتب عليه الاحباط لان هناك عرقلة واعاقة وقفت في طريق تحقيق حاجات الفرد خاصة الحاجات التي تتعلق بحفظ الحياة وتحقيق الامن . .

ولقد اعتبر بعض العلماء أن العدوان وظيفة من وظائف الذات تظهر بتأثير الاحباط . والعدوان يأتي وسيلة لتحقيق الحاجات التي تتعلق بحفظ الحياة ، ومن الملاحظ أن تلك الميول العدوانية لاتخرج الى نطاق السلوك والاداء الا بتدخل من البيئة اساسه العرقلة والاعاقة والاحباط<sup>(١)</sup> .

ولا شك أن المجموعة التجريبية تعاني من احباط الحرمان الذي قد يكون سببا في ظهور استجابات الغضب والعداء التي تتمخض عن سلوك عدواني يظهر في سوء العلاقة مع الجمهور . .

٤ - وبالرغم من الضيق الاقتصادي الذي يعاني منه هؤلاء العمال «التجريبية» الا أنهم يتعاطون ويتناولون المكيفات العادية منها والغير عادية . وعندما حاولنا أن نقارن بين المجموعتين وجدنا أن المجموعة التجريبية تتعاطى المكيفات بصورة واضحة جدا بفروق ذات دلالة واحصائية عالية جدا جدول ( ١٢ - ٢ ، ب ) وما السبب الذي يكمن وراء تعاطيها ؟

هل هي نتيجة ام سبب في اضطرابات معينة في حياة العمال ١٩١٩

يمكن أن نعتبر تعاطيها سببا ونتيجة في نفس الوقت . . . فمن دراستنا للنتائج والتفسير لها وجد أن العمال في المجموعة التجريبية يعانون ضغوطا اقتصادية واجتماعية مختلفة أثرت بصورة او اخرى على نفسياتهم . . .

ونتيجة ضعف الثقافة والتقليد فانهم يتعاطون هذه المكيفات كوسيلة من وسائل النسيان أو لمساعدتهم على تحمل العمل وغير ذلك من الوسائل التبريرية التي نسمعها من هؤلاء . فهي نوع من الهروب من ضغوط حياتهم الرتيبة المملة<sup>(٢)</sup> .

(١) الدوايع النفسية د. مصطفى فهمي سنة ١٩٥٥ من ٧٥ .

(٢) دكتور احمد عزت راجع علم النفس الصناعي .

وهي في الواقع حيل هروبه من الواقع المؤلم الى لذة البعد عن هذا الواقع ، كما انها وسيلة لاطلاق قيد وكف العدوان وغيره من النزعات الاجتماعية .

هـ - وبدراسة الميزان الاقتصادي وهو الصورة الاخيرة للحالة الاقتصادية وجد ان المجموعة الضابطة اكثر من المجموعة التجريبية توازنا في الناحية الاقتصادية وذلك بدلالة احصائية عالية جدول رقم ( ١٣ - أ ، ب ، ج ) .

اي ان المجموعة التجريبية تعاني من اضطرابات في الحالة الاقتصادية، كما تعاني من الآثار وما يترتب على ذلك من مديونية تهدف الى سد العجز في الميزان ، ويظهر ذلك واضحا في التجريبية اكثر منه بين افراد المجموعة الضابطة. كما أنها كذلك تعيش مشكلات وتعقيدات وما يترتب عليها من اضطراب في الروابط الانفعالية بين الزوجين او بين الابوين والابناء ... الى غير ذلك من مضاعفات الضغوط الاقتصادية وهذا يؤدي بدوره للاضطراب النفسي والقلق والخوف من المستقبل وفقدان الشعور بالامان ، وهي تكوينات نفسية تميز انبعاث الانفعالي غالبا لهذه الفئة من العمال ، وقد تسهم فيها هذه الضغوط وما يترتب عليها من تعقيدات .

#### و - أساليب الترويح .... :

والترويح هنا يشمل الترويح داخل المنزل او خارجه بصورة او اخرى ... . والترويح اثر هام في عملية التكيف الاجتماعي وفي تنظيم الشخصية - فمن طريق صور الترويح المختلفة يستطيع الفرد أن يكتسب الكثير من الاستمتاع والرضى عن نفسه عن طريق التعلم واكتساب الخبرات اللازمة للنمو السليم .

كما يستطيع الفرد عن طريق الترويح أن يتخلص من المشاعر العدوانية لدى الافراد بطريقة مشروعة يتقبلها المجتمع ، كما أنه يساعد على اعلاء الكثير من سلوكه ونزعاته غير المرغوب فيها كالتخلص من الانانية وحب الذات وعدم التعاون مع الغير وغير ذلك ... ناهيك عن أنه يستنفذ طاقة العدوان ويضعف نزعتيه .

كما يساعده على التخلص من الطاقة الجسمية والانفعالية وتحركات الجسم المختلفة وتمييز الفرد عن مشاعر الخوف وحب الاعتداء والامل والسرور كل ذلك يساعده على التخلص من الطاقة الجسمية والانفعالية ويشعره بالراحة .

كذلك يترتب على ممارسة ألوان النشاط المختلفة ايجاد الفرصة لمعرفة اشخاص جدد ، ومقابلة الحاجة للانتماء والصداقة والشعور بالامن وغير ذلك من الحاجات الاساسية لنمو الانسان .

وهي التي تدربهم على ضبط النفس ومقابلة حاجاتهم الانفعالية والنزعات العدوانية والحرمان والكراهية وحب المقاتلة وحب السيطرة لديهم ... .



كما انه عن طريق الترويح يمكن اخراج هؤلاء الذين يعانون الخجل من انطوائهم وتشجيعهم وتدريبهم على تحمل بعض المسؤوليات وكسب مزيد من الثقة بالنفس ...

هذا وقد بينا في الفصل السابق ان المجموعة الضابطة تمارس الوانا من النشاط بصورة اوسع واشمل من الصورة التي تمارس بها المجموعة التجريبية ، وذلك واضح في الجدول رقم ( ٢٤ - ٢ ، ب ) ....

وبتطبيق الكلام السابق نجد ان المجموعة الضابطة تتعلم في هذه الفرصة عادات التكيف والتوافق الاجتماعي بفرص أكثر من المجموعة التجريبية التي تقل لديها هذه الفرصة ، فهي لا تمارس الترويح بصورة واسعة اذ ليس امامها الفرصة الواسعة التي تسمح لها بالتنفيس عن نزعاتها العدوانية وكذلك ليس امامها الفرصة للتخلص من الطاقة الجسمية والانفعالية التي قد يحاول ان يتخلص منها اثناء احتكاكه مع الجمهور بصورة غير مقبولة للمجتمع كالعدوان بأي صورة لاجتماعية . وكذلك نجد ان افراد المجموعة التجريبية لم تكتسب الخبرات والاستمتاع بالرضا عن طريق برامج الترويح ، وكذلك لم تخلق عندهم روح التعاون ولا اعلاء النزعات أو الميول غير المرغوب فيها كالانانية وحب السادات ...

كذلك لم تمنح لهم الفرصة عن طريق الترويح بحيث يتدربوا على ضبط النفس ومقابلة حاجاتهم الانفعالية وكسب الثقة بالنفس وتحمل المسؤولية .

كل ذلك قد يجعلهم يعتمدون على من يتعاملون معهم من الجمهور ويكونون اسهل تعرضا للاستشارة من غيرهم ، ولا يملكون أفضل الاستجابة يردبالعدوان على كل مثير خارجي بسيط يوقظ لديه النزعات العدوانية الكامنة ، ويتكرر من الفرد ذلك ويعاني من الاضطرابات النفسية التي تؤثر في شخصية الواحد منهم وفي سلوكه بالتالي .

وهذا هو محور بحثنا الذي يبحث في الاضطرابات النفسية المزاجية وانرها في العلاقة بين هؤلاء العمال المشكلين « التجريبية » والجمهور .

## ثانيا : تفسير الظاهرة في ضوء نتائج المقياس النفسي

### أولا - القلق « Anxiety » :

معناه :

القلق حالة من التوتر الشامل الذي ينشأ خلال صراعات الدوافع ومحاولات الفرد للتكيف (١) .

ومعنى ذلك أن القلق ماهو الا مظهر للعمليات الانفعالية المتداخلة التي تحدث خلال الاحباط والصراع والقلق وكثيره من العمليات الانفعالية له جانب شعوري وآخر لاشعوري فاما الجانب الشعوري للقلق فيتمثل في النواحي التالية:

الفرع والخوف والشعور بالعجز والاحساس بالدنب ومشاعر التهديد... الخ الا أنه بجانب هذه المشاعر يشتمل القلق على عمليات معقدة متداخلة . يعمل الكثير منها دون وعي الفرد بها . بمعنى أن الفرد يعاني المخاوف مثلا دون أن يدرك العوامل التي تدفعه الى هذه الحالات .

وللقلق مظاهر واعراض متنوعة منها (٢) .

٢ - أعراض جسمية فسيولوجية وهي برودة الاطراف وتصبب الفرق واضطرابات معدية وسرعة ضربات القلب وخفقانه واضطراب في النوم والصداع ، وفقدان الشهية واضطراب في التنفس .

ب - اما الاعراض النفسية فهي الخوف الشديد وتوقع الاذى والمصائب وعدم القدرة على تركيز الانتباه والاحساس الدائم بتوقع الهزيمة والعجز والاكتئاب وعدم الثقة او الطمأنينة والرغبة في الهرب عند مواجهة أي موقف من المواقف الشديدة في الحياة .

ولقد تناول « فرويد » القلق في كتابه القلق ترجمة د. عثمان نجاتي بأنه حالة من الخوف القامضة الشديد الذي يمتلك الانسان ويسبب له كثيرا من الكدر والضيق والالام . والشخص القلق يتوقع الشر دائما ويبدو دائما متشائما وهو يتشكك في كل امر يحيط به ويخشى أن يصيبه منه ضرر . فالقلق يتربص الفرص لكي يتعلق بأي فكرة أو بأي امر من أمور الحياة اليومية . فاذا أتى الليل توقع الشخص المصاب بالقلق أن شيئا مؤلما أو مخيفا أو مؤذيا سيحل به أثناء الليل أو أثناء النوم ، وإذا أقبل الصبح توقع الشخص أن يومه سيكون عصيبا أو أن بعض الكوارث ستحل به . وهو يشعر بالخوف من أمور كثيرة فقد يخاف من الموت أو من المرض أو من الجنون وقد يخاف من

(١) الصحة النفسية د. مصطفى فهمي ١٩٦٢ ص ١٩٥ .

(٢) الصحة النفسية مرجع سابق .

المستقبل الرهيب ويخشى فقدان وظيفته أو أن تخسر تجارته أو أن يموت شخص عزيز عليه .

والشخص القلق يكون متهور الاغصاب مضطربا فالصوت الضعيف يزعجه والحركة البسيطة تثيره وهو يميل أخيانا الى تاويل مايدور حوله تاويلات مزعجة ...

والشخص القلق يفقد الثقة بنفسه ويبدو عاجزا عن البت في الامور وهو يفقد القدرة على تركيز الذهن ولذلك يصعب عليه أحيانا أن يفهم ما يدور حوله مهما كان واضحا ... وتصاحب حالات القلق اعراض بدنية كثيرة مثل برودة الاطراف وتصبب العرق واضطراب النفس واضطراب المعدة والامعاء والدوار وحالات التعب والاعياء وقلة النوم والافاجاع اليومية البدنية المختلفة كالصداع وآلام الظهر والمفاصل . ولكثرة حدوث هذه الاعراض الفسيولوجية في حالات القلق يأخذ المريض المصاب بالقلق يعتقد فيه أنه مصاب بأمراض بدنية مختلفة وهكذا ...

يأخذ قلقه يتعرض أيضا لصحته وبذلك تزداد مخاوفه (١) ، وهناك يحتضن القلق وتزيد الاعراض من توتره ، وتوجسه « Anticipation » وتوقع الشر .

ولقد تبين من دراسة الباحثين أن هذه الاعراض جميعا تتمثل بصورها المختلفة عن افراد المجموعة المشكلة بصورة أوضح منها عند العمال العاديين (٢)

ولقد ناقش كثير من العلماء مصادر القلق ويمكن أن نلخصها في الآتي :

١ - أن القلق المرضي استجابة مكتسبة قد تنتج عن القلق العسادي تحت ظروف أو مواقف معينة ثم تعمم الاستجابة بعد ذلك . فمثلا في مواقف ليس فيها اشباع فقد يتعرض الفرد عند طفولته لمواقف يحدث فيها خوف وتهديد ولايصاحبها تكيف ناجح ... ، أو يفقد السند ويشعر بالعجز أمام هذا الاحباط .

ويترتب على ذلك ميزات انفعالية من أهمها عدم الارتياح والانفعال وما يصحبه من توتر وعدم استقرار هذا من وجهة نظر المدرسة السلوكية الجديدة .

٢ - أما « كارمن هورني » فقد تكلمت عن انعدام الدفء العاطفي في الاسرة والمعاملة التي يتلقاها الطفل ، وشعوره بأنه يعيش في عالم مليء بالعداء والعدوان مما ينمي لديه القلق الاساسي .

وكذلك البيئة وما تحويه من تعقيدات ومتناقضات وما تشتمل عليه

(١) القلق ترجمة د. عثمان نجاتي ١٩٥٧ ص ٦٠٥ .

(٢) راجع فقرات المقاييس النفسية في نهاية البحث .

من انواع الحرمان والاجباط وائر ذلك وائر هذه الخبرات التي يمر بها الفرد طوال حياته كمصادر للقلق وعوامل توقظ مشاعر القلق في النفس وتسبب اضطراب الشخصية وتقول هورني :

انه مهما تكن مظاهر القلق واشكاله فانها تنبع من مصدر واحد هو شعور الفرد بانه عاجز وضعيف لا يفهم نفسه ولا الآخرين ... في عالم غريب وانه يعيش وسط عالم عدائي مليء بالتناقض ويمكن أن نضيف هنا تعارض المشل والقيم التي هي السبب في قلق الطفل مع العوامل الثقافية السائدة في المجتمع مما يؤدي الى وقوع الفرد في صراع .

والقلق من المشاعر المؤلمة التي يصعب على الفرد تحملها لذا فهو يحاول التخلص منه بشتى الطرق والوسائل واصح هذه الطرق ان يلجأ الفرد الى حل مشكلته حلا ايجابيا فعلا ان كانت هي مصدر القلق عنده .

ان القلق هو لب كل المتاعب النفسية التي يعاني منها الانسان ويدفع به الى المواقف الحرجة والى أن يتصرف فيها بصورة تزعجه وتزعج غيره . فيدفعه هذا القلق الى عدم التركيز او المواظبة على العمل .

ومن طبيعة النفس البشرية انها تحاول السيطرة على هذا القلق والتخلص منه حتى تحفظ لنفسها التكيف والتوافق اللازم والذي لاغنى عنه من اجل السعادة والراحة ...

على ان هناك اساليب مختلفة للسيطرة على ناحية القلق التي تعانيها النفس . وهذه الاساليب ليست كلها اساليب سوية مألوفة صحيحة بل ان بعضها اساليب ملتوية غير صحيحة مثل الحيل اللاشعورية والمرضى النفسي كعرض غايته خفض التوتر للتخلص من القلق .

### القلق والاضطراب :

وفي رسالة الدكتور محمد احمد غالي<sup>(١)</sup> تناول هذا الجانب وكيف ان القلق هو الاستجابة الانفعالية المتعلقة لمواقف ترتبط بالخطر أو توقع الشر أو الفشل أو الألم . وتجمع الكتابات النفسية على ان القلق هو الاستجابة الانفعالية التي تظهر في مواقف العجز الذي قد يعانيه الفرد الطفل امام الحرمان والاجباط العديدة .

ومواقف الاجباط تثير في الافراد استجابات متعلمة تختلف باختلاف الاطار الثقافي الذي يعيشون فيه .

ومما مواقف الاجباط الا خبرات مليئة بالدلائل التي تثير القلق والخوف من عدم اشباع حاجة أو الوصول الى هدف ... فهي اذن تثير خليطا من الغضب والقلق ...

(١) رسالة الدكتوراه مرجع سابق ص ٤٦٠ .

واقـد بين أيضاً الدكتور محمد أحمد غالي في بحثه كيف إن الظروف الاجتماعية هي التي تربط بين القـضب أو القلق أو كليهما من جهة وبين اسبقية استجابة ما في التنظيم الهرمي للاستجابة لمواقف الاحباط أو القلق .

واقـد سبق أن بينا نحن الباحثين أن المجموعة التجريبية تعيش في احياء دون المتوسط أي متأخرة عن الاحياء التي يعيش فيها أفراد المجموعة الضابطة . . . . وبيناً أيضاً أن كل طبقة لها أسلوب في التكيف تتغلب فيه الاستجابة للقلق بالعدوان في البيئات المتأخرة المثلة في المجموعة التجريبية وهذا هو محور البحث ونقطة البداية ونقطة الاهتمام <sup>(١)</sup> ، وهو الأسلوب الذي تعلموه في حياتهم للوصول إلى أهدافهم وحاجاتهم أي الأسلوب الذي يخفف لديهم التوتر ، سواء توتر القلق أو توتر الحاجة الملحة <sup>(٢)</sup> .

— ولا ننسى الضغوط الاجتماعية والاقتصادية التي تعرض لها العمال ونتيجة هذه الضغوط وآثارها في تكوين القلق ، على اعتبار أنها مواقف احباطية.

وكما سبق أن قلنا في الحديث عن الحالة الاقتصادية ، وما جاء عن الحالة الثقافية في هذا الفصل نجد أن المجموعة التجريبية تعاني من اضطراب في الحالة الاقتصادية والاجتماعية بدرجة أكثر من المجموعة الضابطة مما قد يؤدي إلى زيادة درجة القلق لدى المجموعة التجريبية ويزيد درجة الاضطراب النفسي ، زيادة تبدو أكثر وضوحاً في استجابات أفرادها عنها في استجابات أفراد المجموعة الضابطة .

والقلق كما بينا هو لب كل المتاعب النفسية وقد يدفع العامل إلى المواقف الحرجة وإلى أن يتصرف بصورة غير مقبولة اجتماعياً ، يفلب عليها العدوان أو شبه العدوان .

وهذا القلق قد يدفع العامل أيضاً إلى عدم التركيز في عمله وكثرة السرحان أثناء العمل الذي يقوم به .

ومن نتائج اختبار القلق الذي أجراه الباحثون على المجموعتين وجد أن المجموعة التجريبية تعاني درجة من القلق أكبر من المجموعة الضابطة ، وذلك بدلالة احصائية عالية فما هي الأسباب الكامنة وراء هذا القلق المرضي . . . .

لقد تناول بحثنا هذه الأسباب في بداية هذا الجزء عند الكلام عن مصادر القلق وأسبابه والتي لا تخرج من الضغوط الاجتماعية والاقتصادية التي تعرض لها العامل ، والتي يرجح الباحثون أنها ، وكذلك الاحباطات والخبرات التي

---

(1) Davis, Allison, : Social Class Influences upon Learning. Cambridge & Harvard University Press. 1957.

(2) Need Persistence.

مر بها طوال حياته ، قد يكون بينها وبين الاضطراب الانفعالي في البعد المزاجي علاقة وظيفية .

ولما كان بحثنا يدرس مدى تأثير الاضطرابات النفسية في طبيعة العلاقة بين العمال المشكلين والجمهور وكما سبق الحديث عن اختبار العينة في الباب الثالث فهم العمال المشكلين فعلا « التجريبية » تبين أنه بدراستهم ومقارنتهم بالمجموعة الضابطة وجد أنهم يعانون درجة أعلى من القلق والاضطراب النفسي وذلك مما يقرب ان يكون اثباتا وتأكيدا لصحة ما افترضناه ...

#### ثانيا - متغير الثبوت الانفعالي :

استعمل الباحثون نوعين من الاختبارات لقياس هذا المتغير :

#### أ - مقياس الاستقرار الانفعالي :

لقد استعملنا هذا المقياس لقياس متغير عدم الاستقرار الانفعالي وهو اختبار يكشف عن مدى التشابه بين المفحوص أو من يجري عليه الاختبار وبين من يعانون من المخاوف المرضية .

وتظهر الميل العصائية عند من يحصلون على درجات عالية في هذا المقياس على شكل انهيار وضعف وقلق زائد ، ونقص في الثقة بالنفس وتناقص وتعدد أشكال السلوك .... ويوصفون أيضا بأنهم قلقون حساسون عاطفيون فرديون .

أما من يحصلون على درجات منخفضة في المقياس فإنهم يوصفون بالانزان والثقة بالنفس .

#### ب - مقياس التراجع الانفعالي :

وهذا الاختبار قصد به الحصول على درجات المجموعة من العوامل المنفصلة<sup>(١)</sup> السمات التي يقيسها هي :

- ١ - الانطواء الاجتماعي أو الانفرادية .
- ٢ - التفكير الانطوائي أو السرحان .
- ٣ - الانهباط أو التعاسة أو التشاؤم .
- ٤ - الدورية الانفعالية .
- ٥ - الميل للانطلاق والتخفف من الاعباء أي عدم الاهتمام .

وقبل أن ندخل في تفسير النتائج نرى من المفيد أن نسرّد الصفات الجوهرية التي يمتاز بها الشخص السوي في التكوين المزاجي الذي يتأثر بالاستعداد النظري من جهة ، وبظروف الفرد وخبراته من جهة أخرى .

(1) Guilford, J. P. Ibid,

والباحثون يميّزون هنا لابرّاز أهم سمات الفرد السوي وذلك حتى يمكن توضيح مفهوم الشخص الذي يبدو سلوكه على النقيض من ذلك وإهم صفات السوي :

١ - الثبوت الانفعالي أي تكون انفعالات الفرد متوسطة لاهي ضعيفة واهنة بحيث يجعله بلدا في حياته المزاجية ولا هي قوية جامحة بحيث تجعله شخصا غير ثابت وغير مستقر يتأثر من اتفه الاسباب وقد يؤدي به الامر الى العصاب أو المرض الوظيفي الناتج عن انفعالية دقيقة عالية . كذلك يميز السوي لذلك أيضا انه اقل قابلية للإحياء والاستهواء من غيره لانه موضوعي في انفعالاته .

وبدراسة المجموعة التجريبية والضابطة وجد أن التجريبية تماني من عدم الاستقرار الانفعالي والتأرجح الانفعالي بدرجة أكبر من المجموعة الضابطة وذلك مما قد يرجع أن المجموعة التجريبية يغلب في حياتها الاستجابات الجامحة وغير المستقرة . يستثار أفرادها لأنفه الاسباب ويتميزوا بالعصبية الزائدة وسرعة الاستشارة ، هذا بالإضافة الى الاندفاعية وعدم التمثل ، وكلها سمات سلوكية تقيسها فقرات عديدة من المقاييس خاصة مقياس الدورية الانفعالية ، والاستقرار الانفعالي .

٢ - الواقعية في مجابهة مشكلات الحياة أي يكون الفرد موضوعيا في عملية تكيفه مع العالم الخارجي بحيث لا يكون ذاتيا فيرى العالم الخارجي كما تصوره له أفكاره أو يحاول أن يعكس أفكاره على العالم الخارجي ، ولا يكون مثاليا بحتا ولا ذاتيا بحتا بحيث تبعده افراضه الخاصة عن رعاية أغراض الآخرين في الحياة .

ومن النتائج التي توصلنا اليها نجد أن المجموعة التجريبية أقل من موضوعية من المجموعة الضابطة في عملية التكيف مع العالم الخارجي كما أنهم كما يبدو من المقاييس كثيرا ما يستسلمون للخيال والسرمان .

٣ - الثقة والاستقرار والتحرر من الاضطرابات الانفعالية الداخلية بمعنى أن الفرد تتوازن جميع انفعالاته ، بدرجة تجعله بعيدا عن الصراع اللا شعوري ، ذلك الصراع الذي لا يدركه ولا يشعر الا بآثاره في سلوكه الظاهر .

هذه ميزة الشخص السوي ولكن من نتائجها أيضا نجد أن المجموعة التجريبية غير متوازنة في انفعالاتها فالذوافع الاعتدالية تغلب على الذوافع الكامنة . كما أنها تتعرض للتأرجح والتذبذب الانفعالي نتيجة صراعاتها الداخلية ويظهر ذلك واضحا من نتائج مقياس الدورية الانفعالية .

٤ - ومن أهم ما تتميز به الشخصية السوية أيضا القدرة على اظهار الولاء والاستمرار والامانة والمناعة ضد مغريات العالم الخارجي واحترام الذات .

بمعنى ان الشخص السوي انفعاليا لا يكون متقلبا في اغراضه بل لديه القدرة على الاستقرار في عمل معين لاطول مدة ممكنة حتى ينتهي منه على الوضع الذي يشتهيهِ والا يكون سهل الاغراء بحيث تفريه بعض مغريات العالم الخارجي فيندفع فيها ويفقد احترامه لذاته .

هذه هي الصفات التي تكون على وجه العموم الانفعالية العامة وهي لاشك تتركز حول البعد المزاجي الانفعالي الذي يميز الانسان السوي . اما اولئك الذين ينحرفون عن الثبات الانفعالي فان انفعالاتهم اما ان تكون قوية جدا او تكون واهنة جدا وهؤلاء الآخرون يتميزون بانهم ضعاف الحساسية للمواقف الانفعالية ...

والشخص الذي تمتاز الانفعالية العامة عنده بشيء من الانحراف .... هذا الشخص سهل الاستشارة - انفعالي متقلب ... ويلوح او انفعالية مثل هذا الشخص قد تنور الى الحد الذي لا يمكنه معه ان يتحكم فيها أو يسيطر عليها ...

ومثل هذا الشخص الذي يتميز بالانفعالية القوية نجد انه يتقلب من حالة انفعالية الى اخرى أي أن حالته المزاجية غير مستقرة وغير ثابتة بل سريعة التقلب مثل هذا الشخص يعرف بالانسان غير الثابت غير المستقر ... ومثل هذا الشخص يهرب من المسؤولية . ويميل الى الوحدة ، ولا يقنع اطلاقا بأي درجة من درجات اشباعه الانفعالي ، اذ يكون لديه شعور دائم بالدفعه الى الاشباع الانفعالي في أي صورة من الصور ويصعب عليه كثيرا التكيف مع البيئة الخارجية التي يعيش فيها .

لقد كان لابد للباحثين من التقديم لتفسير النتائج بهذا الاطار العام لمفهوم السواء ، حتى يمكن ابراز مدى انحراف المجموعة التجريبية عن هذا السواء اذا قيست وقورنت بمجموعة متعادلة من غير العدوانييين .

ولو اضعنا الى ذلك أن غير الثابتين انفعاليا هم أكثر الناس عرضة للاصابة بالامراض العصابية الوظيفية ، لا يمكن ان نتصور مقدار انحراف المجموعة التجريبية عن السواء ، خصوصا لو تبين لنا من دراسة جداول قياس الاضطراب الانفعالي انها تختلف اختلافا واضحا عن المجموعة الضابطة .

ولقد وجدنا من الجدول رقم (٢٥) والجدول رقم (٢٧) أن المجموعة التجريبية تعاني من عدم الاستقرار والتأرجح الانفعالي بدرجة أكبر من المجموعة الضابطة أي أن أفرادها يتميزون بانفعالية عامة غير ثابتة غالبا . ثم ان هؤلاء عادة يكونون ذوي خلق ضعيف - بمعنى أنه يتعذر عليهم تكوين عادات اخلاقية ثابتة ويتعذر عليهم ضبط انفسهم والتحكم فيها ، ويتعذر عليهم السلوك المقبول في مجتمع متحضر معقد نظرا لان عدم ثبوت الفرد الانفعالي لا يساعده على تجمع انفعالاته حول موضوع معين ... بل يعمل



على تشيبت طاقتة الانفعالية وسرعة تنقلها وعدم بلورتها حول موقف معين -  
ناهيك بان عدم الثبوت الانفعالي يسبب في أغلب الاحيان نوعا من التضارب بين  
الانفعالات الامر الذي يساعد على تفكك الشخصية وعدم توازنها (١) .

### ثالثا - الاضطراب النفسي العام :

سبق ان تكلمنا عن القلق وعدم الثبوت الانفعالي « الاستقرار الانفعالي -  
التأرجح الانفعالي » واثار هذه التغيرات على شخصية الفرد ، وكيف أن المجموعة  
التجريبية تعاني من القلق بدرجة أكبر من المجموعة الضابطة ، وكذلك تعاني  
من عدم الثبات الانفعالي والتأرجح بدرجة أكبر ايضا ، وبيننا أن الاختلال الذي  
يصيب شخصية الفرد نتيجة هذه التغيرات في مجموعها تسبب الاضطراب  
النفسي . ولقد اتم تصنيف فقرات الاختبارات السابقة ( الدكتور محمد  
احمد غالي استنادا الى الدراسة العاملية التي قام بها جلفورد ) (٢) .

وفي الفصل السابق ثبت من واقع الجداول « ٢٩ ، ٣٠ ، ٣١ ، ٣٢ ، ٣٣ ،  
٣٤ ، ٣٥ ، ٣٦ ، ٣٧ ، ٣٨ » .

ان المجموعة التجريبية تعاني من :

- ١ - الشعور الزائد بالعجز وعدم الثقة بالنفس .
- ٢ - السرحان وعدم الانتباه .
- ٣ - الاندفاعية وعدم التعقل .
- ٤ - الحساسية الزائدة بالنفس وعدم الموضوعية .
- ٥ - الانهباط والاكتئاب وعدم المرح والسرور .
- ٦ - عدم النضج الانفعالي .
- ٧ - العصبية الزائدة وعدم القدرة على ضبط النفس .
- ٨ - الدورية وعدم الاستقرار الانفعالي .
- ٩ - الاحساس الزائد بالنفس وعدم الاعتدال .
- ١٠ - الاعراض النفسية الجسمية .

وذلك بصورة واضحة وبدرجة أكبر من التي تعانيها المجموعة الضابطة  
وهذه الفروق بين المجموعتين ذات دلالة احصائية بدرجة تأكد (١.٠ ر.) .

ويرى الباحثون انه قد يكون من المفيد ان نستعرض التعريف الاجرائي  
للصفات والسمات السابقة ، وسوف نستعرض الصفات السابق تحديدها ،

---

(١) د. احمد عزت راجح : الامراض النفسية والعقلية : دار المعارف الطبعة الاولى ١٩٦٥ .

وايضا

Cameron, N. : Ibid .

(2) Guilford, J. P. : Ibid. P. P. 407 - 418 .

ومداولها السلوكي حتى يمكن أن نجدد أطار السلوكي للجماعة التي يغلب على أفرادها أنهم يمتازون بها .

وسوف نستعرض الصفات العشرة السابق تحديدها عارضين المميزات السلوكية لكل صفة من هذه الصفات وليحاول الباحثون بعد ذلك أن يثبتوا كيف يمكن أن تكون كل واحدة من هذه السمات عاملا يكمن وراء سوء العلاقات بين العمال المشكلين والجمهور (١) .

### أولا - الشعور بالنقص وعدم الثقة :

وتعني أن الفرد يميل إلى التقهقر والبعد عن مواجهة السلبية والانسحاب منها وقد تبين من الدراسة التحليلية لفقرات جلفورد كما يجيب عنها الكبار والاطفال ومن تحليل درجات الاختبار أن الأعراض التي تميز الكبار ترتبط كثيرا بما يلاحظ على ما يمتاز به الاطفال ويمكن أن تتميز فيه السمات الآتية :

أ - الاحساس بعدم المواءمة أو عدم القدرة على النجاح للوصول إلى ما يريد .

ب - الشعور أن الآخرين لا يحبونه .

ج - عدم الثقة بالنفس .

د - يرتبك عندما يعمل أو يقول شيئا خطرا .

ويمتاز أصحاب هذه السمة أنهم متركزون حول ذواتهم يشعرون بعدم الرضا عن حالتهم ويرغبون في أن يكونوا أفضل جسما أو مكررا .

يشعرون أنهم في حاجة للتحسين ويتعرضون للشعور بالذنب كما يستسلمون للبكاء أحيانا .

ونستطيع أن نقول أن هؤلاء الذين يعانون من عقدة النفس والتي تنتج عادة بسبب ظروف منزلية غير هينة . . تفقد الشخص ثقته في نفسه ويحاول التعبير عنها بأساليب يميل فيها إلى التعويض عن النقص وعدم الثقة بمظهر معين وضح لدى عمال المجموعة التجريبية في العدوان على الجمهور أو مع البيئة الخارجية المحيطة بهم معتقدين في ذلك تأكيداً لذاتهم المفقودة في خضم الحياة العامة . ونحن نعرف أن الذات هي الجزء الشعوري من الشخصية الذي يتصل بالعالم الخارجي اتصالا مباشرا ، وهي في حاجة لاستعادة التوازن المفقود في مفهومها بالعدوان . وقد حقق البحث ذلك فقد ثبت أن هذه السمة قد تكون بعداً مزاجيا يعتبر قوة دافعة للعدوان عند المجموعة التجريبية حيث يفوقون فيها الضابطة ( جدول رقم ٢٩ ) .

---

(1) Guilford, J. P. « Personality » Mc. Graw - Hill Book Company, Inc 1959, P. P. 410 - 420

## ثانياً - السرحان وعدم الانتباه :

هذا العامل أمكن استخراجه من التحليل العاملي لدراسات « يونج » على أنه أهم نواحي البعد الهام في الشخصية التي تمتاز بالانطواء ضد الانبساط ، والفرد فيها يفقد علاقته بالبيئة التي تحيط به ويكثر من السرحان بالرغم من أنه يؤكد أنه دائم الانتباه وأنه ليس أقل من غيره في تركيز الانتباه .

ولقد عرف الدكتور أحمد زكي صالح « الانتباه » في كتابه الخدمة النفسية<sup>(١)</sup> بأنه عبارة عن نزوع لاشباع الشعور بأكبر مدى ممكن من معرفة الموضوع الخارجي أو تطبيق الطاقة العقلية الكامنة على الموضوع الخارجي ومن هنا نرى ، أن الانتباه عملية وظيفية حيوية في حياة الفرد العقلية .

ومدة الانتباه الموجودة في المجال تنتج تركيزاً في الشعور أطول مدة ممكنة حتى تتطلب عليها إحدى العوامل التي تضعفه أو تلاشيها كعامل التعب الذي ينشأ على أثر بذل مجهود عقلي عنيف ، أو نشوء أشياء أخرى في المجال الإدراكي جذبت إليها الانتباه . وهناك الانتباه سريع التغير فحينما يوجد الملاحظ في موقف إدراكي تميل المدة التي يوجد فيها الموضوع الخارجي في بؤرة الشعور إلى القصر بقدر الامكان . وإذا كان الشعور موزعاً على المجال الخارجي كلية كانت دقة ادراك كل جزء من المجال أقل مما لو ركز الانتباه على جزء معين من المجال .

والعامل كثير السرحان في العمل قد يسبب كثيراً من المشكلات بين العامل وجمهور الركاب الذين يتعامل معهم .

وإذا كان قد ثبت أن المجموعة التجريبية أكثر سرحاناً فإن الباحثين يرجحون أن ذلك عامل هام من عوامل فشلهم في التعامل مع الجمهور وادراك حاجاته وبالتالي العدوان عليه ، أو الاصطدام به والصراع الدائم معه .

## ثالثاً - الاندفاعية ضد التعقل :

وهذه السمة تدل على الميل للاستجابة بالسرعة دون تفكير . ومن الواضح أن هذه السمة تعتبر بعداً منفصلاً . والشخص المندفع :

أ - يتصرف تصرف اللحظة دون تدبير في الموقف .

ب - غالباً ما يقول ما يندم عليه فيما بعد .

ج - لا يضع خطة قبل أن يقوم بعمل ما .

د - يعمل أي شيء دون أمان أو تفكير .

ومن دراسات الباحثين تبين أن عمال المجموعة التجريبية يعانون من هذا العامل بدرجة أعلى من المجموعة الضابطة ( جدول رقم ٣١ ) فهم يستجيبون

(١) الخدمة النفسية في التجارة وإدارة الأعمال سنة ١٩٦٥ ص ٢٩٢ الدكتور أحمد زكي صالح .

للمثيرات الخارجية استجابة سريعة اندفاعية وغالباً ما تكون استجابة ملونة بالأسلوب العدواني المتعلم من البيئة التي يعيش فيها الشخص . . فعندما يحثك أو يتصارع الجمهور بالعامل المشكل . . . يستجيب هذا العامل غالباً الاستجابة العدوانية المتعلمة ضد مجتمع الركاب . ولا يكون هناك مجال للتفكير والتعقل وتقييم وضبط الاستجابة وتدبر الموقف .

#### رابعا - الحساسية الزائدة بالنفس وعدم الموضوعية :

ويعني الفرق بين الذاتية والموضوعية في الشخصية وترتبط أيضا هذه السمة بالانطواء والانبساط . . ويمتاز من يتصفون بهذه السمة بالصفات الآتية :

- أ - بجرح احساس الفرد منهم بسهولة .
- ب - شدة الحساسية ويقصد بها الثورة والاضطراب لاي نقد .
- ج - المشغولية والاهتمام بالخبرات التي تحقر الذات .
- د - يعانون من أفكار الاشارة . . أي يعتقدون أن الآخرين يقرأون أفكارهم ، أو يهمسون عليهم .
- هـ - هم عرضة للمشاركة الوجدانية التي لاحد لها فهم يفضبون وينفعلون لكل الناس في العالم .
- و - يضايقهم مشاعر الائم ولذلك يشعرون بأن لا فائدة لهم في الدنيا .

وهؤلاء الذين يتصفون بهذه الصفة من الحساسية الزائدة والتي تدفعهم الى الانطواء والسلبية . . . يجدون صعوبة جدا في عمليات توافقهم أو تكييفهم مع الأوضاع المختلفة وخاصة مع الجمهور الذي يحتكون به . . . فيأخذون أية اشارة على أنها تحقير لأنفسهم . . وهذه السلبية وهذا الانطواء يدفعهم الى أن يسلوكوا السلوك اللاسوي في عمليات التكيف الذاتية في التفكير . وهذا مادلت عليه دراسات المقارنة بين المجموعتين التجريبية والضابطة . . . وهي أن أفراد المجموعة التجريبية يعانون من هذا العامل بدرجة أكبر من المجموعة الضابطة ( جدول رقم ٣٢ ) .

#### خامسا - الانهباط ضد المرح والسرور :

وتظهر صورة الشخصية التي تعاني من هذا في العادات الآتية :

- أ - الاكتئاب الانفعالي الشديد بمعنى أنهم غالباً ما يبدوون مكفهرين الوجه ، والدنيا في نظر الفرد سوداء والمستقبل لا يبدو متفائلا .
- ب - ومن الناحية الجسمية يشعرون بالانهماك الشديد ويقلب أن يشعروا بالتعب لغير ما سبب .

ج - أصحاب هذه السمة دائما في مسؤولية وقلق وغالبا ما يتعرضون للارق بسبب مشغولياتهم أو ما يحتمل ان يصيبهم من سوء حظ .

د - قلما نجدهم مرحين متمتعين بروح عالية .

هـ - يتعرض الفرد هنا لفترات من الرغبة في الوحدة .

فهنا وبهذه الصورة تتمثل سمة الانهباط في بعض النواحي الجسمية واخرى نفسية . . وما نقصده هنا بالانهباط هو الانهباط المرضي ، وليس الحالات العادية من الاكتئاب . والاول هو الالم والاكثر تأثرا في السلوك ، وذلك لانه يقلب على حياة الفرد في كل المواقف .

ونحن نعرف ان الشخص تتوقف سعادته على مقدرته في اكتساب محبة الاشخاص الآخرين . فهو يحاول دائما ان يبعث السرور فيمن حوله . . وهذه الرغبة هي التي تبرز الدوافع في حياة الانسان بوجه عام (١) .

وهناك من العمال من يتصف بهذه الصفة ومنهم من يقلب عليهم صفة الانهباط والاكتئاب والانتواء . فنجدهم ميالين للوحدة غير راغبين في الاجتماع بالناس يحزنون لانفج الاسباب ويتقززون من أي منظر لايناسبهم غير مهتمين بالنشاط المعنوي أو الفكري أو الجسماني ، يبدو الفرد وجلا ، يخاف من تحمل المسؤولية أو من أمور عادية أو معنوية وهذا ما يعاني منه أفراد المجموعة التجريبية ( جدول رقم ٣٣ ) .

#### سادسا - عدم النضج الانفعالي :

يستجيب الفرد في هذه الحالة استجابات انفعالية طفلية ، ويكون في صورة الفرد الذي يتوجه بانفعالاته للخارج بمعنى أنه لم يتعلم كيف يضبط المضمون الصريح للاستجابة الانفعالية .

ويبدو ان عدم النضج الانفعالي له مميزاته الاضافية الاخرى ومن أهمها :

٢ - يتعرض الفرد للانفعالات بصورة تؤرقه بمعنى أنه يجد صعوبة في النوم ليلا لأن خبرات النهار تظل تراود فكره .

ب - يسهل استثارة انفعاليا يبدو في حالة من عدم النضج الانفعالي بمعنى أنه سريع التهيج والفضب بشدة لدرجة أنه كثيرا ما يخسر الموقف .

ج - يتعرض كثيرا لاحلام اليقظة ويبدو عليه سلوك الاطفال الذين يتأخرون في النمو الانفعالي في أنهم كثيرا يبكاء والنواح واللعب في الشعر والهرش ويرفضون التعارف مع الآخرين .

(١) الدوافع النفسية الدكتور مصطفى ههمن من ٢٠٥ سنة ١٩٥٥ الطبعة الثالثة .

والشخص الغير ناضج انفعاليا .. يصل غضبه الى قمته بمنتهى السهولة ويتجه الشخص بكليته الى ارضاء ذاته واثبات وجوده ... وذلك يتمثل في مقاومة أي امر يأتي اليه من العالم الخارجي « وهو جمهور الركاب في بحثنا هذا » فالعامل المشكل هنا وقد ثبت انه يعاني من هذه السمة بدرجة اكبر يحتاج الى اثبات وجوده باملاء ارادته على بيئته الخارجية بالعدوان بأي صورة من صوره . فهو لم يتعلم غالبا كيف يضبط المضمون الصريح للاستجابة الانفعالية ، سهل الاستثارة لاي مثير خارجي ، سريع التهيج والغضب غالبا . كل هذه عوامل قد تبلور سلوك العامل المشكل في الاطار العدواني اللاسوي ( اراجع الجدول رقم ٣٤ ) .

#### سابعاً - العصبية وعدم ضبط النفس :

ويمتاز اصحاب هذه السمة بأنهم في حالة توتر دائما ، يفرعون لاتفه الاسباب ويمتازون عادة بالسلمات الآتية :

- أ - تثيرهم المثيرات المشتقة بسهولة .
- ب - لا يستطيعون الاسترخاء بسهولة .
- ج - المثيرات الغير متوقعة أو منتظرة تثيرهم وتزعجهم بسهولة .
- د - المواقف المثيرة تجعل فرائضهم ترتعد .
- هـ - كثيرا ما يعانون من الأرق .
- و - يمارسون عادات العصبية مثل مص القلم وقضم الاظافر ...
- ز - يسهل تصيبهم عرقا .
- ح - الاصوات الطويلة المستمرة تؤثر في أعصابهم .
- ط - هم باستمرار متعبون مجهدون يشعرون بتعب عقب الاستيقاظ من النوم مباشرة .
- ي - غير مستقرين فلا يمكنهم الجلوس دون حركة فترة طويلة .
- ك - يتعرض الفرد كثيرا للامساك .

من البحث وجد أن المجموعة التجريبية تعاني من هذا العامل بدرجة أكبر من المجموعة الضابطة ونتيجة لهذه العصبية التي يقاب لها سمة هذه الفئة بشكل واضح ( الجدول رقم ٣٥ ) . والتي تمتاز بها هذه المجموعة نجدهم غالبا يفرعون لاتفه الاسباب ويعانون درجة عالية من القلق وعدم ضبط النفس ، تراهم غالبا وجلين خائفين . استجاباتهم للمثيرات الغير متوقعة يرجع أن تكون استجابة تزعجهم بسهولة . والمواقف المثيرة في الاصوات الطويلة المستمرة تجعلهم متوترين مجهدين غير مستقرين .. وقد يدفعهم ذلك الى عدم ضبط انفعالاتهم

ويغلب الطابع العدوانى على سلوكهم ، في مواقف الاستشارة والفضب .

#### ثامنا - الدورية وعدم الاستقرار :

وفيها يتعرض الفرد لتأرجح في المزاج ولهذا فهذا العامل يسبب غالبا الاندفاع بمعنى أن الفرد حين ينتقل من دورية الانتشاء الى ناحية الانهباط فانه يميل الى الوصول الى أقصى درجات أي منها . ويمتاز اصحاب الدورية بانهم :

آ - يتعرضون لحالة المزاج المتأرجحة بين الارتفاع والهبوط دون أي سبب ظاهر غالبا .

ب - ينتقل من السعادة الى الحزن بسهولة والعكس .

ج - غالبا ما يبدو عليه الاكتئاب .

د - كثيرا ما يشعر بالتعاسة .

ومثل هذا الشخص الغير ثابت انفعاليا يهرب من تحمل المسؤولية او من عمل تقع عليه فيه مسؤولية معينة ، وهو يميل الى الوحدة ولا يقنع اطلاقا بأشباعه الانفعالي ، اذ يكون لديه شعور دائم بالشبق الى الاشباع الانفعالي في أي صورة من الصور ، ويصعب عليه كثيرا التكيف مع البيئة الخارجية التي يعيش فيها ، نظرا لانه يتطلب غالبا منها أكثر مما يجب وأخيرا نجد عند غير الثابتين انفعاليا ميلا قويا للأمراض العصابية الوظيفية الناتجة عن انفعالية دقيقة عالية .

ولدى المجموعة التجريبية نجد ان الدوافع الاعتدائية تفوق الدوافع الكامنة وقد يكون عدم استقرارهم ودورية انفعالاتهم عاملا هاما من عوامل ميلهم للعدوان ، فهم في هذه السمة يمتازون بدرجة عالية من الدلالة عن المجموعة الضابطة .

#### تاسعا - الاحساس الزائد بالنفس وعدم الاعتدال :

ونعني ان الفرد ليس لديه فكرة موضوعية عن ذاته ، ولا يشعر بالارتياح في المواقف المختلفة خصوصا تلك التي يشعر فيها بحساسية زائدة انفعالية من ملاحظة الآخرين له . . ويمتاز اصحاب هذا السلوك بأنهم :

- أ - يرتبكون اذا دخلوا حجرة فيها اناس آخرون .
- ب - يجد الفرد صعوبة في ان يتكلم امام الناس .
- ج - يعاني من الخوف من الوقوف امام الآخرين .
- د - يتردد الفرد في ان يتطوع في ابداء رأيه في العمل .
- هـ - يضايقه الناس اذا كانوا يلاحظونه اثناء العمل .
- و - يشعر بعدم الارتياح لانه يختلف عن الآخرين .

وهؤلاء العمال الذين يتصفون بهذا العامل ويعانون من عدم الثقة في النفس ويرتبكون في المواقف الحرجة ويرتبكون كذلك عندما يشعرون أن هناك من يراقبهم فلا يستطيعون أن يتحكموا في المهارات اليدوية والحركية اللازمة للعمل مما يعوقهم عن أدائه .. وكذلك لا يستطيعون أن يتحكموا في انفعالاتهم مما يوقعهم في العدوان ، وكثيرا ما يدركون اضطرابهم وفشلهم وتكون الوسيلة الطبيعية غالبا هي استعادة اثبات الذات المهددة بطريقة غالبية معتادة هي العدوان على الجمهور .

وإذا كان قد ثبت من البحث الحالي أن المجموعة التجريبية تتصف بهذه النسمة بدرجة أكبر ، فإن الباحثين يرجحون أن يكون ذلك عاملا مهما في خلق مشكلات عدم تكييفهم مع الجمهور ، أو تكييفهم بأسلوب يقلب عليه العدوان . ( راجع الجدول رقم ٣٧ ) .

هذه هي الصورة العامة لتنظيم الشخصية لدى المجموعة التجريبية وهي الصورة من التنظيم التي على أساسها يكون سلوكهم بصورة المختلفة وهذا ما قد يثبت صحة فروضنا التي فرضناها وهي أن العمال المشكلين يعانون من اضطرابات نفسية معينة .

وفي ضوء النتائج السابقة أيضا وفي ضوء هذا التصنيف يمكن أن نرجع سلوك الأفراد في المجموعة التجريبية إلى سمات معينة ، فدرجة الاكتئاب التي تعاني منها المجموعة التجريبية مثلا تجعل الفرد يعاني شعورا باليأس واحساسا بحزن عميق غامض . وهذا الاكتئاب من أهم العوامل التي قد تبعد الفرد عن ممارسة التفاعل الاجتماعي مع الغير وتجعله دائما يجر انفعالاته وتقل لديه القدرة على التركيز .

وكذلك يعاني عمال المجموعة من العصبية والقلق .. والعصبية هي مخرج من مخارج التوتر وهي مظهر من مظاهر العصاب والفرد العصبي لا يستطيع أن يتحكم في المهارات اليدوية والحركية اللازمة ... ونتيجة لهذه العصبية لا يستطيع عمال المجموعة التجريبية أن يتحكموا ويضبطوا انفعالاتهم مما يوقعهم في العدوان غالبا .



### ثالثا - الرضى المهني

الرضى المهني هو شعور العمال بالراحة لما يعملون ويتحدد هذا المتغير بناء على وضع المهنة الاجتماعي وعلاقات العمال ببعضهم وبرؤسائهم كما يتحدد أيضا على أساس ظروف وشروط العمل ، وفي ضوء الأوضاع العامة للمهنة .

ولقد تناول الدكتور مصطفى فهمي هذا الموضوع في كتابه الصحة النفسية فقال . . « ان الاختيار الغير موفق للمهنة له اثر كبير على الصحة النفسية للفرد فقد يختار الانسان عملا او مهنة لاثير حماسه او اهتمامه ولا تشبع رغباته وميوله ولا تتفق مع قدراته واستعداداته . فيؤدي كل ذلك الى ضعف انتاجه من جهة والى شعوره بالضيق والاضطراب من جهة اخرى . وقد يحدث نتيجة لذلك ان يتعرض الفرد الى الاخطار بأي صورة او يرتكب الاخطاء . وربما يقوم كذلك باسقاط مشكلاته على غيره من الزملاء في العمل او أفراد الاسرة كمجال للتنفيس عن انفعالاته . وقد ينحرف أو يعتدي أو تسوء معاملته . وقد ينتهي الامر بتركه العمل او فصله فيشعر بالفشل والقلق وهنا يفقد انزائه النفسي » .

ان عمل الانسان يجب ان يتمشى مع قدراته حتى يكون عاملا فعالا في توافقه الذي اذا لم يتحقق ، اصبح فيه تهديد لصحته النفسية كما ان سوء التكيف قد يحدث كذلك عندما يكون العمل اقل من المستوى الذي يستطيع أن يحققه الفرد ولا يمكنه ان يتوافق معه ، فيصبح واقعا تحت ضغط وتوتر دائم . ومن هنا تبدو أهمية التوجيه المهني والاختيار المهني من جهة والهندسة البشرية من جهة اخرى .

ونحن نعرف جيدا ان الاستقرار النفسي ومدى ما يتمتع به العامل من تكيف يؤديان الى زيادة الانتاج ورفع مستوى الخدمة وتحقيق الرضى والاشباع لهؤلاء الافراد .

ان توفير الصحة النفسية للعمال لا يحقق الفوائد الاقتصادية للمنشآت فحسب ، وانما يعود ايضا بفائدة كبيرة على تحسين العلاقات الانسانية وتكوين شخصيات صالحة متعاونة تثق بنفسها وتنعم بالسعادة والرضى وتكون على استعداد دائم للتفاهم والتضحية في سبيل رفعة شأن المجتمع ورفع انتاجيته .

وفي كتاب علم النفس الصناعي للدكتور أحمد عزت راجع (١) تناول  
الوظيفة الاجتماعية للعمل بجانب الوظيفة الانتاجية .. فالعمل يرضي في الفرد  
دوافع وحاجات نفسية كثيرة فضلا عن ارضاء حاجاته المادية .. فالعمل يربط  
صاحبه بالمجتمع اذا كان يمنحه المركز الاجتماعي ويكسبه احترام الناس  
وتقديرهم ، وكذلك يضمن للفرد ولاولاده الامن والاستقرار .

فالمهنة المواتية الراضية تتيح لصاحبها فرصا كثيرة للتعبير عن شخصيته  
وارضاء كثير من دوافعه ، فتعينه من التآزم النفسي الذي يحقق به اذا سدت  
السبل دون ارضاء دوافعه ... هذا كله ينطبق على أفراد المجموعة التجريبية  
التي دلت الدراسة على انهم غير راضين عن مهنتهم بدرجة اعلى من المجموعة  
الضابطة وكذلك فهم يعيشون قلقين متوجسين ضجرين ، كما انهم يشعرون  
بالنقص والحرية وعدم الرضى عن النفس وغير ذلك من المشاعر البغيضة التي  
يعانيها كل ساخط على عمله من جراء سواء اختياره لمهنته ، هذا اذا لم يفرغ  
الى المخدرات أو العدوان أو الانسحاب من المجتمع أو الاستسلام هربا مما  
يكابده من توتوات نفسية .

يضاف الى هذا أن للمهنة الملائمة أثرا عميقا في تكامل الشخصية للفرد  
واتزانها لانها تحدد للمرء هدفا في الحياة يعمل على بلوغه راضيا مختارا كما أن  
للمهنة المنافرة نفس الاثر في اهتزاز الشخصية واضطرابها (٢) .

وقد دلت احصاءات كثيرة على أن الامراض النفسية والامراض المهنية  
تزداد زيادة ملحوظة بين الافراد الذين يقومون بأعمال تملو كثيرا أو تنحط  
كثيرا عن مستوى ذكائهم وكذلك بين الافراد الذين يكرهون أعمالهم أو  
يضيقون بها .

... ولا ننسى أن سوء التوافق المهني عامل أساسي في كثرة تقيب العمال  
ومرضهم أو تمارضهم وفي زيادة حوادث العمل ، هذا الى أن سوء التوافق غالبا  
ما يكون متمردا مشافيا يؤثر سخطه في الروح المعنوية لزملائه .

والواقع أن التوجيه المهني دعوة انسانية وتعبئة قومية وتنظيم اجتماعي  
اقتصادي ذو هدفين (٣) :

---

(١) د.١٠ عزت راجع علم النفس الصناعي . ص ٥٠ .

(2) Kornhauser, Arthur & Otto, M. Reid : Mental Health of the  
Industrial Worker, Ch5 (Job Satisfaction in relation to mental health)  
John wiley and Sons, Inc. New York, London, Sydney 1965 -

(٣) علم النفس الصناعي . د. أحمد عزت راجع مرجع سابق .

**هدف وقائي :** هو حماية المجتمع من كثير من الشرور التي تنجم من وضع الفرد في غير موضعه .

**هدف انشائي :** هو استغلال الطاقة البشرية في المجتمع الى اقصى حد مستطاع .

وفي ضوء الحديث السابق ونتائج دراسة ظاهرة عدم رضى عمال المجموعة التجريبية عن اعمالهم فان البيئة المادية والنفسية للعمال تنعكس في سلوكهم . وبالتالي تزداد الضغوط التي يعاني منها هؤلاء العمال . هذا بجانب الظروف القاسية والضغوط الاجتماعية والاقتصادية التي يعاني منها عمال المجموعة التجريبية والتي تؤثر في التوازن النفسي أي زيادة درجة عدم الصحة النفسية عندهم عن المجموعة الضابطة . وهذا مما يرجح صحة الفرض الذي افترضناه وهو أن العمال الذين يتعرضون لضغوط اجتماعية واقتصادية ومهنية يمكن أن تكون مسؤولة عن الاضطراب النفسي عند هؤلاء العمال وهذا الاضطراب يعني الشعور بعدم السعادة على العموم واحساسه بعدم الاهتمام وحالة من السلبية تجعل العامل المصاب بالاضطراب النفسي اقل اهتماما بنوع العلاقة بينه وبين الجمهور ، فهو في حالة لامبالاة على الأقل ، أو يميل الى العدوان .

ولو راجعنا في الاختبار المستعمل من حيث مضمون فقراته لوجدنا أن كل الفقرات تدور حول المحاور التي قد تؤدي الى الرضى المهني . ولم يكن الباحثون يهتمون في نتائج الاختبار ، بدرجة قرب استجابات العمال من الواقعية بل كان الاهتمام مركزا حول انطباعاتهم عن المهنة كما تظهر مرتبطة بالمحاور المذكورة في الاختبار .

وقد لوحظ أن عدم الرضى المهني أكثر وضوحا في مجال المشكلين بالنسبة لعمال المجموعة الضابطة للأسباب السابقة .



## الفصل السادس

### خلاصة البحث

- ما أسفر البحث عنه من نتائج
- توصيات ومقترحات
- ما يمكن أن يوصي به مثل هذا البحث من بحوث أخرى



## خلاصة البحث

في نهاية هذا العرض السريع يرى الباحثون ضرورة تلخيص كل ما أمكن اتوصل اليه من نتائج تحت أبواب هي :

- أ - ما أسفر البحث عنه من نتائج .
- ب - توصيات ومقترحات .
- ج - ما يمكن أن يوصي به مثل هذا البحث من بحوث أخرى .
- أولا - ما أسفر البحث عنه من نتائج :

يمكن أن يدخل تحت هذا الموضوع العرض السريع للفروض التي سبق أن حددناها في الفصل الثاني من هذا البحث لنرى ما أمكن التحقق من صدقه منها :

### أ - بالنسبة للفرض الأول :

افترض الباحثون أن العمال المشكلين يتعرضون لضغوط اجتماعية واقتصادية ومهنية يمكن أن تكون مسؤولة عن اضطرابات نفسية عند هؤلاء العمال ، وأن هذه الاضطرابات الانفعالية النفسية التي تميز المشكلين عن غير المشكلين يمكن أن ترتبط بهذه العوامل . ولقد افترض الباحثون أن من أهم هذه الضغوط :

- أ - الضغوط الاقتصادية والمشكلات الاسرية التي ترتبط بها .
- ب - الضغوط والمشكلات الاجتماعية المختلفة .
- ج - الضغوط والمشكلات الثقافية والتربوية .
- د - الرضى المهني .

ولقد افترض الباحثون أن العمال المشكلين يفوقون غير المشكلين في تواتر التعرض لهذه الضغوط مما قد يكون مسؤولاً عن الاضطرابات النفسية وبالتالي عن سوء التكيف الاجتماعي في المهنة .

ولقد تحقق هذا الفرض <sup>(١)</sup> :

---

(١) راجع نتائج البحث .

### ب - بالنسبة للفرض الثاني :

افترض الباحثون أن العمال المشكلين يعانون من اضطرابات نفسية مرتبطة بشكل أو آخر بالعوامل أو الضغوط التي سبق تحديدها في الفرض الأول تظهر آثارها في سوء التكيف مع الجمهور وأنهم يفوقون غير المشكلين في ذلك :

ويمكن أن يتمثل هذا الفرض العام في مجموعة فروض أخرى :

٢ - العمال المشكلون أكثر معاناة من القلق من غير المشكلين .

ب - يعاني المشكلون من ظاهرة عدم الاستقرار الانفعالي والدورية الانفعالية بدرجة أكبر من غير المشكلين .

ج - أن العمال المشكلين يتميزون عن غير المشكلين بمجموعة من السمات والعادات الانفعالية في قطبها اللاسوي بدرجة أكبر .

وهي سمات أمكن تحديدها بالعوامل الآتية :

١ - الشعور بالنقص وعدم الثقة .

٢ - السرحان وعدم الانتباه .

٣ - الاندفاعية ضد التعقل .

٤ - الحساسية الزائدة بالنفس وعدم الموضوعية .

٥ - الانهياط ضد المرح والسرور .

٦ - عدم التضج الانفعالي .

٧ - العصبية ضد ضبط النفس .

٨ - الدورية وعدم الاستقرار .

٩ - الاحساس الزائد بالنفس وعدم الاعتدال .

١٠ - الاعراض النفسية والجسمية .

ولقد تحقق ذلك الفرض بدرجة عالية من الدلالة في الفرق بين المجموعتين في أغلب هذه العوامل .

### ج - بالنسبة للفرض الثالث :

افترض الباحثون أن هذه العادات كلها ترتبط بشكل أو آخر بدرجة من عدم الرضى عن المهنة وأن مجموع العمال المشكلين يمتازون بدرجة عالية من عدم الرضى يفوقون فيها غير المشكلين .

ولقد تحقق ذلك الفرض .

ومن هنا نجد أن الفروض التي وضعناها قد تحققت جميعها غالباً وأصبحت صحيحة بعد التجريب واستخلاص النتائج - وهذا يجعلنا نستطيع أن نعم هذه النتائج على بقية المشكلين الذين اخترنا من بينهم العينة بالطريقة



التسوائية - ولذا فان علاج هذه المشكلات أننا نقصد بها كل المشكلين - وهذه هي أهم التوصيات والمقترحات لعلاج مشكلة البحث .

### ثانيا - توصيات ومقترحات

وهذه يمكن ان تنقسم الى نواح متعددة بعضها توصيات ومقترحات نقدمها للسادة المشرفين على الهيئة ويمكن ان تسمى :

#### ١ - اقترحات ادارية :

وبعضها يوجه الى المشرفين ايضا ولكنها ليست متعلقة بالعملية الادارية بالهيئة ولكنها متعلقة بالعملية النفسية والترفيهية والعلاجية والوقائية ويمكن ان تسمى ..

#### ٢ - مقترحات علاجية ووقائية :

ومجموعة ثالثة من المقترحات يمكن ان تسمى ..

٣ - مقترحات شخصية للعمال يمكن توجيه انظار العمال اليها .

ومجموعة رابعة وهي التوصيات التي يمكن ان نسميها ..

٤ - توصيات للاختيار والتوجيه المهني .

#### أولا - المجموعة الادارية من المقترحات :

قسمت هذه المجموعة وفي ضوء نتائج البحث التي توصلنا اليها من هذا البحث الى ان علاج مشكلة سوء تكيف العمال يجب ان تقوم على تغيير بعض اساليب الادارة - حقيقة ان الاساليب قد تغيرت تغيرا جذريا في اتجاه الصالح العام للعمال - ولكننا نحس ان تؤكد القيمة العملية لمثل هذه الاساليب الادارية المقترحة حتى يرداد المشرفون على الهيئة ايمانا بها وبقيمتها العلمية التي تعززها نتائج التجربة الحالية .

وأهم ما نقترحه في هذا الصدد ما يأتي :

٢ - العناية برغبات العمال دون تدليل في حدود الصالح العام فذلك يزيل عنهم مشاعر الخوف ويشعرهم بالاستقرار النفسي ويزيد طمأنينة العامل على الاستقرار في عمله فتقل احتمالات القلق والاندفاعية والدورية الانفعالية ويتحقق ذلك باعطاء العمال فرصة اختيار أماكن العمل بقدر الامكان واختيار الوقت ودوريات العمل . كما يترك لهم الى حد كبير وفي حدود الصالح العام حرية اختيار الزميل الذي يعمل معه في السيارة أو الترام .

ب - تحديد التعليمات ووضوحها اذ كلما عقدت الهيئة اجتماعات دورية

للعمال وعرضت عليهم بتعليماتها واتجاهاتها المرغوبة كلما قلت الميول العدوانية ضد الهيئة المشرفة والتي تحول للجمهور وأصبحت التعليمات جزءا من العامل يؤمن بها ولا يشعر بفرضها عليه . وحيدا لو كانت هذه تنبع من العمال انفسهم في اطار اشراكهم في حل مشكلات العمل بالهيئة .

ج - الوقاية من الحوادث والفصل والخصم أو الغرامات . يقترح الباحثون في ضوء النتائج التي توصلوا اليها أن تهتم الهيئة بضرورة جعل علاج مشكلات اخطاء العمال بالتوجيه لا بالاضرار بقدر الامكان . كما يفضل أن تكون هناك وسائل محدودة للعناية بالعامل أثناء مرضه ومساندته إن وقع حادث منه ، وذلك بتوكيل من يدافع عنه أو يعنى بأمره - وهنا تشبع حاجات نفسية ويشعر بالامان وتقل احتمالات الاضطرابات الانفعالية ويدخل تحت هذا ضرورة الاهتمام بتأمين العمال ضد الشيوخوخة والموت وتأكيد معاش مجزٍ يتناسب مع مدة الخدمة .

د - ساعات العمل والاجور ويجب أن تتحدد ساعات العمل بطريقة لا ترهق العامل لان عمله دقيق وخطير ويجب أن يبدأه قرير العين مستقر النفس لم تدب عوامل الملل في نفسه والا قلت قابليته لتحمل الاحباط واستعان بالعدوان لتخفيف شعوره بالاحباط وزاد احتمال عصبيته وتأرجحه بين الغضب والرضاء بصورة سريعة لاتيح الفرصة لمعالجة مشكلات الجمهور بهدوء وسكينة . والا يضطر العامل أن يعمل أكثر من طاقته سعيا وراء مزيد من الاجر .

هـ - ان الاستماع الى شكوى العامل وتسويتها منصفة واتاحة فرصة الترقية له ، ومعاملته معاملة انسانية باحترام رأيه وأخذ صوته واتاحة الفرص له للاستشارة والاقتراح وثقة رؤسائه به يزيد شعوره بأهميته ويقلل من احتمال الحساسية الزائدة بالنفس والاحساس بالدونية والشعور بالعجز ويجعله يشعر بالقوة فلا يمارس غالبا بعد ذلك سلوك التعويض العسوائي .

ويتحقق ذلك أكثر مما يتحقق بتأكيد الاتجاهات الاشتراكية التي تؤكد ضرورة اشراك العامل في ادارة المصانع والمؤسسات ، ولا شك أن هذا بالتالي يزيد احتمال رضاء العامل عن مهنته وهو عامل هام في الشعور بالسعادة والايجابية وتقليل احتمال الغضب المكثوم الذي يوجهه العامل بالنقل الى العملاء .

و - يجب أن يوضع نظام دقيق للترقية لاتاحة الفرصة المتكافئة التي اقترها المؤتمرات العمالية من الكفايات دون كبير اهتمام بالفروق في اللون أو الجنس أو السن وهو اتجاه يعتبر من صميم الحياة الديمقراطية السليمة .

## ثانياً - مقترحات في مجال الاجراءات الوقائية العلاجية :

ان عناية الهيئة المشرفة على هذا المرفق بالحياة النفسية الصحيحة للعمال تكفل مزيدا من الانتاج ومزيدا من الخدمات . ولهذا يمكن ان تقترح في هذا المجال :

١ - ان تعنى الهيئة برفع مستوى رفاهية العامل واسرته وثقافة كل من الطرفين - كما تعنى بتربية اطفاله بما يكفل له الاحساس بالامان على مجتمعه الصغير ، وهو الاسرة - كما ان ذلك يوفر له طاقة من تحمل احباطات العمل التي يلقاها في تعامله مع الجمهور .

ب - تلعب الخدمات الترويحية دورا كبيرا في تحقيق الصحة النفسية للعمال - فيها يشغل وقت فراغه بل ويستثمره دون ان يلجأ الى الحيل المرضية الهروبية التي يشعر بعدها بالالام . كتعاطي المخدرات أو الادمان عليها أو مجالسة أبناء السوء في القمار وغيره . ولهذا فمع الواجب ايجاد الاندية المناسبة لهم مراعين في ذلك محل سكنهم ، حتى يمكن ان تكون في متناول أكبر عدد منهم .

ج - ان تحقيق المساكن للعمال بأجور مناسبة يخفف من حدة المشكلات من أجل الحصول على المسكن اللائق ، خصوصا وان في مجتمعنا العربي اتجاه الاهتمام بالناحية السكنية واصبح الاسكان مرفقا هاما تعنى به الدولة في أكثر من مجال .

د - هناك وسائل كثيرة لتكوين العواطف الايجابية نحو العمال ورفع روحهم المعنوية ومن هذه الوسائل الهامة والضرورية مشاركة العمال في قيادة المرفق بالاسلوب الديمقراطي وكذلك تشجيعهم ماديا ومعنويا - ومن هذه الوسائل أيضا التقدير النصف للعامل ، واشتراك هؤلاء العمال في حل المشكلات المهنية المختلفة ووضع خطة العمل وتنظيم العلاقات الانسانية السليمة ويحقق ذلك نتائج عظيمة منها :

١ - خفض نسبة الصراع بين الافراد الى أقل درجة ممكنة سواء بين العمال وبعضهم أو بينهم وبين الجمهور .

٢ - زيادة مقبلة الجماعة من العمال على التكيف للظروف والضغوط المختلفة أثناء العمل .

٣ - تكوين هذه العواطف الايجابية ليس فقط بينهم وبين الهيئة ولكن بينهم وبين بعضهم وبين رؤسائهم .

وهذه مقومات عامل هام كشف عنه البحث ويسهم في مشكلة سوء العلاقة بين العمال والجمهور وتقصد به عامل مستوى الرضى المهني .

هـ - هناك ايضا خدمات نفسية ضرورية لعمال الهيئة . ويمكن أن تلخص هذه الخدمات في الآتي :

١ - يجب ان يزداد الاهتمام بالجانب النفسي للعمال . وان يوضع لذلك اسس من الاجراءات العلاجية والوقائية . وعلى الاخصائي النفسي الذي لابد من وجوده في الهيئة ان يعنى بازالة عوامل القلق والتوتر بين العمال وعليه ان يعاونهم ايضا في تكوين عادات توافق سليمة .

٢ - يجب ان تشمل الاجراءات الوقائية والعلاجية على مساهمة الاخصائي النفسي في تحقيق علاقات ايجابية انسانية بين العمال وبعضهم . وبينهم رؤسائهم ، والتقليل من فرص الاحتكاك السلبي .

٣ - لابد من وجود عيادة نفسية تساهم في علاج مشكلات الاضطرابات النفسية والمزمنة .

٤ - يجب ان يشترك قسم التوجيه النفسي في عملية التوجيه والارشاد المهني يعاونه في ذلك قسم الخدمة الاجتماعية بما فيه طاقات بشرية وهم من الاخصائيين الاجتماعيين الذين تم اعدادهم للعمل في عمليات التوجيه النفسي والمهني معا .

٥ - يجب ان يهتم كل من الاخصائي النفسي والاجتماعي باستبعاد العمال الذين قد يكشف العمل معهم عن أنهم مصابون بالعلل التي تحول دون النجاح في بعض الاعمال خاصة الاعمال التي تحتاج للاحتكاك بالجمهور وتوزيعهم على العمل الذي يتناسب وقدرتهم واستعدادهم .

### ثالثا - مقترحات شخصية للعمال :

هنا يتقدم الباحثون في صدد النتائج التي اسفر عنها البحث الى الزملاء العاملين بالهيئة بالمقترحات الآتية :

٢ - يجب الاهتمام بما تقدمه الهيئة من توعية اجتماعية ونفسية ويجب كذلك المشاورة عليها .

ب - يجب العناية بتخفيف ضغوط الفرد الاقتصادية والاجتماعية والاهتمام بالتوفير دون التبذير والرضاء عن الاجر ايا كان وتدير الامور بحيث تقل فرص الاستدانة أو البيع أو الوقوع في مشكلات السلفيات وما إليها - لان هذه كلها تخلق حالة من التوتر النفسي قد توقع العامل فيما لا يرضاه .

ج - ان من واجب العمال ان يقبلوا برضى على ما تقدمه الهيئة من خدمات ترفيحية مختلفة تبعدهم عن مواطن الزلل ومصاحبة اقران السوء وممارسة انواع النشاط القير مرغوب فيه دينيا او اجتماعيا . ولا شك ان ذلك كفيل بآتاحة فرصة الراحة بعد العمل والهدوء بعد التوتر والملل، كما انه كفيل باعفاء العامل من آلام الصراعات النفسية وتوتر الشعور بالذنب .

د - لا يجب على العمال ان يفهموا ان معنى اسهامهم في الادارة عن طريق المنظمات المختلفة بالهيئة هي فرصة رئاسة لهم ولكن هي علاج واشباع للحاجات وتحقيق لمزيد من الرضاء المهني ، وبالتالي تحقيق لمقومات الصحة النفسية التي قد تكون مسؤولة بدرجة أو أخرى عن الوقوع في حوادث الاصطدام مع الجمهور .

هـ - يجب ان يهتم العامل بالاستفادة من كل الامكانيات التي تقدم له والتسهيلات التي تتيحها له الهيئة من مكافآت واجور اضافية وسلفيات واعانات بما يتناسب مع كفاءته ومع ظروفه الاجتماعية ، لتحقيق رفاهية الاسرة لا لخلق متاعب أخرى جديدة . كما يحدث في استغلال بعض العمال للتقسيط في ايقاع انفسهم في مشكلات المديونية التي تخلق بالتالي حالة من التوتر بدلا من الارتياح (١) .

#### رابعاً - مقترحات خاصة بالتوجيه والاختيار المهني :

لا شك ان الهيئة على وعي تام بأهمية التوجيه والاختيار المهني على انه ضرورة لتحقيق الصحة النفسية - وهذه العملية هي أكثر ما يحتاجه العامل في مثل هذه الهيئات ، لان الاعداد للمهنة يحقق فرصا أكثر للنجاح . والنجاح يعني قلة من القلق وخفض التوتر - وبالتالي شعورا بالاستقرار والامان ولا يقل عن ذلك أهمية حسن اختيار العامل للمهنة الملائمة حتى يتعرض للفشل لاسباب خارجة عن ارادته ، وترجع لتكوينه وقدراته كما اشرنا الى ذلك في الفصل الاول من هذا البحث .

ولهذا فلا بد من وضع نظام للاختيار والتدريب والاعداد والتوزيع على الحرف المختلفة في البيئة .

#### ٢ - الاختيار :

يختار للعمل بهذه الهيئة سواء من المحصلين أو السائقين العمال الذين

---

(1) Crow, Lester, D. & Crow, Alice : Mental Hygiene . McGraw Hill Book Company, INC. 1951 Ch. 19 . Achieving Occupational Adjustment .

تتوفر فيهم القدرات العقلية والحركة والمهارات الضرورية لكل مهنة - على ان يتم تحديد هذه كلها والدرجة الملائمة على اساس القياس العلمي السليم - باستعمال الاختبارات النفسية المختلفة المعروفة ويقوم بهذه المهمة الاخصائيون النفسيون مع الاخصائيين الاجتماعيين .

ولا بد من ان يتحقق في اختبار العامل خلوه من الاضطرابات النفسية .  
ولدينا من الادوات ما يكفل لنا قياس هذه الناحية .

### ب - التدريب :

تهتم الهيئة حاليا بتدريب العمال الا اننا نريد اهتمامها بجانب هام من هذا التدريب وهو تعويد العامل على الايجابية والتوافق . وتوعيته بأهمية العلاقات الانسانية الطيبة واثرها في النجاح في مثل عمله . وتعويده عادات التحمل وضبط النفس والايمان بمفهوم الديمقراطية السليمة وتغيير الاتجاه القديم الى اتجاه حديث يقوم على اساس ان الهيئة ملك للأفراد الراكبين .

هذا الى جانب ضرورة القيام بالتدريب المهني والتخصص الذي يتبع الاختيار الحر لان التدريب يزيد من فرص النجاح ويقلل من احتمال الفشل ، كما يحقق درجة أعلى من الصحة النفسية وبالتالي استقرارا انفعاليا يقلل من احتمال الاحتكاك بالجمهور .

### ج - الاعداد والتوزيع :

يقصد بالاعداد هنا اعداد العامل ذهنيا ونفسيا بعد تدريبه عمليا على استقبال المهنة الجديدة ، وزيادة ايمانه بأهميتها وبالتالي رضاه عنها ، ثم يتم التوزيع بعد ذلك على اساس من الخبرة والاختبار فلا يجوز تفضيل عامل على عامل معين دون أن يكون له رأي فيه وذلك في ضوء نتائج القياس المختلفة والتوجيه العلمي النفسي السليم (١) .

(١) راجع في ذلك :

A - Gilmer, B. von Haller : Industrial Psychology . Mc . Graw Hill Book Company . 1961 .

Ch. 6 Personnel Selection .

Ch. 7 Training in Industry .

ب - دكتور محمد عثمان نجاتي : علم النفس الصناعي . الجزء الاول الطبعة الثانية ١٩٦٤ .

C - Hadilly, John, M. : Clinical & Counseling Psychology .

Alfred Knopf . 1961

Ch. 22 P.P. 596 - 598 & Ch 23 . P. 626 -

### ثالثا - ما يمكن أن يوصي به البحث من بحوث أخرى

- يمكن أن يطبق الأسلوب العلمي والادوات التي استعملت في هذا البحث في تحقيق دراسات أخرى من أهمها :
- ٢ - اثر الاضطرابات النفسية في كثرة الوقوع في الحوادث بين عمال النقل العام بالقاهرة .
  - ب - اثر الاضطرابات النفسية في حوادث عمال الهندسة والصيانة او في وقوعهم في اصابات العمل .
  - ج - القيمة النفسية للتدريب والاختبار وانرها في التقليل من احتمال الاضطرابات النفسية بين عمال هيئة النقل العام .
  - د - اثر الاتجاهات الديمقراطية الحديثة في اشراك العمال في الادارة او الاشراف في التقليل من احتمال الاضطرابات النفسية .
- هذه اثر الظروف الاجتماعية لعمال النقل العام في الصحة النفسية لهم .







## الملحقات

### أدوات البحث

- بطاقة دراسة الحالة الاجتماعية
- مقياس القلق الصريح ، واستمارة التفرغ
- مقياس الاستقرار الانفعالي أو اختبار P. T. ، واستمارة التفرغ
- اختبار جلفورد G. C. T. واستمارة التفرغ
- استبيان الرضى المهني

## بطاقة دراسة الحالة الاجتماعية والاقتصادية لعملال هيئة النقل العام

أولا - بيانات عامة :

- ١ - اسم العامل ٢ - عمله : ٣ - رقمه :
- ٤ - الوحدة التابع لها : ٥ - المهنة السابقة ٦ - السن :
- ٧ - الوطن الاصلي : ٨ - تاريخ التحاقه بالهيئة :

ثانيا - ١ - الحالة الاجتماعية :

- متزوج ( ) مطلق ( ) أرمل ( ) أعزب ( )
- ٢ - عدد الزوجات في العصة ٣ - زوجات سابقات مطلقات
  - ٤ - عدد الاولاد ٥ - عدد من يعملون من غير الاولاد

ثالثا - مستوى ثقافة العامل واسرته :

- ١ - العامل :  
أمي ( ) يقرأ ويكتب ( ) ابتدائي ( ) متوسط وثانوي ( ) عالي ( )
  - ٢ - ثقافة الزوجة :  
أمية ( ) يقرأ ويكتب ( ) ابتدائي ( ) متوسط وثانوي ( ) عالي ( )
  - ٣ - ثقافة الاولاد :  
عدد الاميين : عدد القارئين : عدد التعليم الابتدائي : الحاصلون على شهادات :
- رابعا - السكن والحي :

- ١ - نوع السكن .... منزل ( ) شقة مستقلة ( ) حجرات في شقة ( )  
حجرة واحدة ( )
- ٢ - عدد الافراد الذين يشغلون السكن :
- ٣ - متوسط ما يخص الحجرة الواحدة من المرات
- ٤ - الحالة الصحية للسكن :
- ٢ - مورد المياه (١) (٢)
- ب - الاضاءة والتهوية (١) (٢)
- ج - موصل للمجاري (١) نعم (٢) لا

خامسا -

- ١ - الاجر اليومي عند التعيين
- ٢ - الاجر اليومي الحالي :
- ٣ - الدخل والمنصرف : -  
محسوبا بالشهر .

المعروفات	المبلغ		الإيرادات	المبلغ	
	ج	ليم		ج	ليم
المسكن			الاجر الاساسي		
المأكل			مكافآت		
الملبس			املاك خاصة		
مصاريف مدارس			دخل من الابناء		
مكيفات عادية			اخرى تذكر		
مكيفات اخرى					
تربيه					
نفقات اخرى					
الجملة			الجملة		

٤ - الميزان الاقتصادي : متوازن ( ) مدخر ( ) مدين ( )

٥ - في حالة المدين ... طرق استكمال المعجز :

السلفيات ( ) بيع ورهن ( ) امانات ( ) اعمال في غير وقت عمل الهيئة ( )

٦ - اسباب الاستدانة الاضطرارية :

مأتم ( ) الفراخ ( ) مرض ( ) تعطل عن العمل ( ) بدء الدراسة ( )  
اسباب اخرى ( ) تذكر .

سادسة : الترويض :

١ - داخل المنزل :

اطلاع وقراءة ( ) راديو و ( ) تليفزيون ( ) تبادل زيارات ( ) مجالسة  
الاصدقاء ( ) اخرى ( ) .

ب - خارج المنزل :

سينما ( ) ملهى ( ) مقهى ( ) حدائق ( ) نادي رياضي او اجتماعي ( )  
اخرى ( ) .

## مقياس القلق الصريح M. A. S.

اسم العاقل :

- الحاجات التي حتقراها بعد كده حاجات بعضها يحصل للناس كثير زيك .
- المطلوب منك انك تشوف الحاجات دي بتحصل لك ام لا . اذا كانت بتحصل لك حط دائرة حول كلمة « صحيح » ، واذا كانت عمرها ما حصلت لك حط دائرة حول كلمة « خطأ » .
- ده مش امتحان . ولكن المطلوب انك تحاول تفهم نفسك كويس ، وتكتب ولجواب على الحاجة التي تدل على حقيقة نفسك . حاول تحط الدائرة على كل اللي جاي .

- ١ - نومي قلقان ومنقطع ..... صحيح . خطأ .
- ٢ - انا عندي شوية مخاوف « حاجات اخاف منها » اكثر من اصحابي ... صحيح . خطأ .
- ٣ - كان بيمر علي ايام مايجليش نوم ابدا بسبب الهم ..... صحيح . خطأ .
- ٤ - افكر انا مش عصبي اكثر من الناس التانيين ..... صحيح . خطأ .
- ٥ - قليل قوي لما يحصل لي كابوس وانا نائم ..... صحيح . خطأ .
- ٦ - كثير قوي يحصل عندي تعب في المعدة ، يعني بطني « تمغص » علي ... صحيح . خطأ .
- ٧ - كثير لاحظ ان ايديه بترعش لما آجي اعمل حاجة ..... صحيح . خطأ .
- ٨ - يحصل لي اسهال كثير ..... صحيح . خطأ .
- ٩ - مسألة الفلوس والشغل بيسببوا لي هم كثير ..... صحيح . خطأ .
- ١٠ - انا بيحصل لي كثير ان نفسي « نغم » عليه ..... صحيح . خطأ .
- ١١ - انا غالبا اخاف احسن بيان علي اني مكسوف ..... صحيح . خطأ .
- ١٢ - دايم اشعر اني جوعان ..... صحيح . خطأ .
- ١٣ - انا واثق في نفسي لآخر درجة ..... صحيح . خطأ .
- ١٤ - انا ما اتعبش بسرعة ..... صحيح . خطأ .
- ١٥ - لما اضطر اني انتظر حاجة او احد ابقى عصبي ومتنرفز ..... صحيح . خطأ .
- ١٦ - ساعات ابقى مش علي بعضي للدرجة الاقي نفسي مش قادر انام ..... صحيح . خطأ .
- ١٧ - انا باستمرار هادي وما فيش اي حاجة تفضيني ..... صحيح . خطأ .
- ١٨ - بيمر علي ساعات ابقى قلقان بشكل فظيع للدرجة ما اقدرش اقعد مدة طويلة على الكرسي ..... صحيح . خطأ .
- ١٩ - انا سعيد دايم في كل وقت ..... صحيح . خطأ .
- ٢٠ - صعب قوي علي اني اتنبه كويس مدة لواجب او عمل بامله ..... صحيح . خطأ .
- ٢١ - تقريبا تلاقيني دايم شاعر اني قلقان على حاجة او شخص ..... صحيح . خطأ .
- ٢٢ - لما الاقي مشكلة او عركة او حاجة صعبة ابعد عنها ..... صحيح . خطأ .
- ٢٣ - نفسي ابقى سعيد زي الناس التانيين ماهم باين عليهم السعادة ... صحيح . خطأ .
- ٢٤ - في الغالب الاقي نفسي عندي مشغولية على حاجة كده ..... صحيح . خطأ .
- ٢٥ - بعض الاحيان احس انني واحد مالوش فائدة ..... صحيح . خطأ .
- ٢٦ - ساعات احسن اني قربت افرق واطق ، ومتنرفز وزهقان ..... صحيح . خطأ .

- ٢٧- أفرق كثير بسهولة حتى أيام البرد ..... صحيح . خطأ .
- ٢٨- العيشة بالنسبة لي دائما متعب ومتضايق ..... صحيح . خطأ .
- ٢٩- أنا مشغول دائما ، وخايف يمكن يحصل لي حاجة وحشة أو سوء حظ ..... صحيح . خطأ .
- ٣٠- أنا في العادة أخجل من نفسي وانكسف ..... صحيح . خطأ .
- ٣١- ساعات كثير أحس ان قلبي بيدق دق جامد وصدري طابق عليه ... صحيح . خطأ .
- ٣٢- أعيط بسهولة ..... صحيح . خطأ .
- ٣٣- ساعات أخاف من حاجات أو من ناس أعرف انها مش ممكن تضرني ..... صحيح . خطأ .
- ٣٤- بلاقى دائما اني حامل هم كل حاجة ..... صحيح . خطأ .
- ٣٥- ساعات كثير بجي لي صداع ..... صحيح . خطأ .
- ٣٦- ساعات أبقي مشغول بشكل مش معقول على حاجات ماكانش لها اهمية  
في الحقيقة ..... صحيح . خطأ .
- ٣٧- ما أقدرش احط عقلي وانتبه لحاجة واحدة بس ..... صحيح . خطأ .
- ٣٨- سهل قوي اني ارتبك والتخبط لما أعمل حاجة ..... صحيح . خطأ .
- ٣٩- ساعات ألتكر اني ماليش فائدة أبدا بالمرة ..... صحيح . خطأ .
- ٤٠- أنا شخص قوي جبدا ..... صحيح . خطأ .
- ٤١- ساعات لما ارتبك أفرق ، ودي حاجة بتضايقني جدا ..... صحيح . خطأ .
- ٤٢- أنا ما أتكشفش أبدا ..... صحيح . خطأ .
- ٤٣- أنا حساس أكثر من أغلب الناس التانيين ..... صحيح . خطأ .
- ٤٤- أنا فعلا عمري ماوشي أحمر من الكوف ..... صحيح . خطأ .
- ٤٥- كنت أشعر أحيانا ان البلاوي والصعوبات بتتكوم للدرجة اني ما أقدرش  
أفعل عليها وأخلص منها ..... صحيح . خطأ .
- ٤٦- أنا لما أشتغل في أي حاجة أشتغل وأنا متضايق جدا ..... صحيح . خطأ .
- ٤٧- أيديه ورجليه في العادة دفيانين كفاية ..... صحيح . خطأ .
- ٤٨- أنا غالبا أحلم بحاجات الأحسن اني ما أقولش عليها لحد ..... صحيح . خطأ .
- ٤٩- أنا ماأعنديش ثقة في نفسي ..... صحيح . خطأ .
- ٥٠- قليل ما يحصل لي حالات أساك تضايقني ..... صحيح . خطأ .

أولا - اختبار م. ١٠ س. م. A. S.

رقم المقالة	١ ش	٢ ب	٣ د	٤ ج	٥ هـ	٦ ع	٧ ص	٨ س	٩ ل	١٠ ج	ملاحظات
١	.....	.....	.....	.....	.....	.....	ص.خ				
٢	.....	.....	.....	.....	.....	ص.خ					
٣	.....	.....	.....	.....	ص.خ						
٤	.....	.....	.....	.....	.....	ص.خ					
٥	.....	.....	.....	.....	.....	.....	ص.خ				
٦	.....	.....	.....	.....	.....	.....	ص.خ				
٧	.....	.....	.....	.....	.....	.....	ص.خ				
٨	.....	.....	.....	.....	.....	.....	ص.خ				
٩	.....	.....	.....	.....	ص.خ						
١٠	.....	.....	.....	.....	.....	.....	ص.خ				
١١	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	ص.خ	
١٢	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....		
١٣	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....		
١٤	.....	.....	.....	.....	.....	.....	ص.خ				
١٥	.....	.....	.....	.....	.....	.....	ص.خ				
١٦	.....	.....	.....	.....	ص.خ						
١٧	.....	.....	.....	ص.خ							
١٨	.....	.....	.....	.....	.....	.....	ص.خ				
١٩	.....	.....	ص.خ								
٢٠	.....	ص.خ	.....	.....	.....						
٢١	.....	.....	.....	.....	ص.خ						
٢٢	.....	.....	.....	.....	.....	.....	ص.خ				
٢٣	.....	.....	.....	.....	ص.خ						
٢٤	.....	.....	.....	.....	ص.خ						
٢٥	.....	.....	.....	ص.خ							
٢٦	.....	.....	.....	.....	ص.خ						
٢٧	.....	.....	.....	.....	.....	.....	ص.خ				

المجموع

(تابع) اختبار م.أ.س. M. A. S.

رقم الفقرة	١ ش	٢ ب	٣ د	٤ ح	٥ هـ	٦ ع	٧ ص	٨ س	٩ ل	١٠ ج	ملاحظات
٢٨	....	....	....	....	ص.خ						
٢٩	....	....	....	....	ص.خ						
٣٠	....	....	....	....	....	....	....	....	ص.خ		
٣١	....	....	....	....	....	....	....	....	ص.خ		
٣٢	ص.خ	....	....	....	....	ص.خ					
٣٣	....	....	....	....	....						
٣٤	....	....	....	....	ص.خ					ص.خ	
٣٥	....	....	....	....	....	....	....	....			
٣٦	....	....	....	....	ص.خ						
٣٧	....	ص.خ									
٣٨	ص.خ	....									
٣٩	....	....	ص.خ								
٤٠	ص.خ										
٤١	ص.خ								ص.خ		
٤٢	....	....	....	....	....	....	....	....			
٤٣	....	....	ص.خ								
٤٤	ص.خ										
٤٥	....	....	....	....	ص.خ						
٤٦	....	....	....	....	ص.خ					ص.خ	
٤٧	....	....	....	....	....	....	....	....			
٤٨	....	....	....	....	....	ص.خ					
٤٩	ص.خ				....			ص.خ			
٥٠	....	....	....	....	....						
المجموع											
مقابلته											
المجموع											
الخطي											

## أنتفتاء P. T.

اسم العامل :

— حترض عليك هنا شوية حاجات بمفنها بيحصل لبعض الناس ، وبمفها ما بيحصلش وكلها حاجات عادية .

— المطلوب منك تشرف الحاجات دي بتحصل لك أو لا .

١ — اذا كانت بتحصل لك حظ دايرة حول كلمة « صحيح » .

٢ — اذا كانت ما بتحصلش لك حظ دايرة حول كلمة « خطأ » .

٣ — اذا كنت مش متأكد ان كانت بتحصل لك أو لا حظ دايرة حول « ١ » .

بس اتأكد أولا اذا كانت بتحصل لك أو لا .

فكر كويس وحاول إنك تجاوب على كل الاسئلة علشان تعرف نفسك كويس .

— مافيش جواب صح وجواب غلط لأن ده مش امتحان . الغرض كله انا نساعدك على أنك تعرف نفسك . والجواب الصح هو ما يدل على حقيقة نفسك .

- ١ — معظم الايام اصحى الصبح وأنا مستريح ومفرش ..... صحيح . خطأ . ١
- ٢ — عمري ما باحلم ابدا ..... صحيح . خطأ . ٢
- ٣ — قليل لما ابقى موهوم أو ابقى قلقان على صحتي ..... صحيح . خطأ . ٣
- ٤ — كل ما حد يقولي حاجة انساها على طول ..... صحيح . خطأ . ٤
- ٥ — كثير املدي وامشي في الناحية الثانية من الشارع علشان اكون لقيت واحد ومش ماوزه يشولني ..... صحيح . خطأ . ٤
- ٦ — اغلب الوقت احسن ان فيه حاجة واقفة في زوري ..... صحيح . خطأ . ٤
- ٧ — دايمًا الاقبي قلقان على شخص أو شيء معين ..... صحيح . خطأ . ٤
- ٨ — لما تحصل لي حاجة وحشة أو كويسة انا اتأثر بها قوي قوي ..... صحيح . خطأ . ٤
- ٩ — انا اشعر أحيانًا أنني شخص مالوش فائدة ..... صحيح . خطأ . ٤
- ١٠ — مافيش جمعة تعدي إلا لما تمر على أوقت اكون فيها مترنن ومتهيج جدًا ..... صحيح . خطأ . ٤
- ١١ — كثير اعمل حاجات الأسف واتضايق أنني عملتها بعد ما عملها ..... صحيح . خطأ . ٤
- ١٢ — انا ما أخافش أخش في أوده فيها ناس كثير مجموعين ويتكلموا ..... صحيح . خطأ . ٤
- ١٣ — انا واحد حساس وأتأثر بسرعة أكثر من الناس التانيين ..... صحيح . خطأ . ٤
- ١٤ — عندي عادة لما امشي في الشارع أعد العواميد والحاجات اللي مش مهمة زي كده ..... صحيح . خطأ . ٤
- ١٥ — ساعات ابقى قلقان لدرجة ما أقدرش أقعد مدة طويلة على الكرسي ..... صحيح . خطأ . ٤
- ١٦ — اتلخبط واربتك بسهولة ..... صحيح . خطأ . ٤
- ١٧ — انا خايف احسن عقلي يظهر ..... صحيح . خطأ . ٤
- ١٨ — لما أسافر أو اتفلسح بعيد عن بيتنا اتضايق وأبقى قلقان صاوار ..... صحيح . خطأ . ٤
- ١٩ — العيشة بقت حاجة صعبة قوي بالنسبة لي ..... صحيح . خطأ . ٤



- ٢٠- عدت الايام او الاسابيع او شهور ماكتتش فيها قادر اقدرش حالى  
او اعني بنفسى لاني كنت مش على حريتى ..... صحيح . خطأ . ١
- ٢١- اللي باعيني اتي مش قادر اقلب على نفسى واتحكم في مطالبها ..... صحيح . خطأ . ١
- ٢٢- في معظم الليالي اروح انام ماعنديش فكر ولا مشغولية تضايقتني ... صحيح . خطأ . ١
- ٢٣- انا بحس اني ضعيف كده في معظم الوقت ..... صحيح . خطأ . ١
- ٢٤- عدت على ايام كنت فيها اخاف من اشياء او من ناس وانا عارف انهم  
مايقدروش يضروني او يعملوا لي حاجة ..... صحيح . خطأ . ١
- ٢٥- انا عندي افكار غريبة وما ليش فربها ..... صحيح . خطأ . ١
- ٢٦- في بعض ساعات بيتيجي لي نوبة ضحك او عياط ما اقدرش انبسط  
نفسى فيها ..... صحيح . خطأ . ١
- ٢٧- من الصعب علي جدا اني اكلم امام زملائي في العمل او في اجتماع معاهم  
حياتي فيها حاجات احبها وتجذبني اليها واهتم بها ..... صحيح . خطأ . ١
- ٢٨- طوقت ماعدتش افهم الحاجة اللي انا باقراها زي ماكنت زمان ... صحيح . خطأ . ١
- ٢٩- اتضايق وازهق من الناس بسرعة وبسهولة ..... صحيح . خطأ . ١
- ٣٠- كثير كنت اسبب اشغال واعمال مغينة واهرب منها لاني كنت انتكر اني  
ما اقدرش اعملها ..... صحيح . خطأ . ١
- ٣١- معظم الوقت احس اني عملت ذلب كبير او حاجة وحشة ..... صحيح . خطأ . ١
- ٣٢- اغلب الوقت اشعر اني مقبوض كده ومتضايق ..... صحيح . خطأ . ١
- ٣٣- كثير تخطر على بالي حاجات او كلمات قبيحة ، وساعات شتية في  
التقباحة وما اقدرش اخلص منها او ابعدا عن عقلي ..... صحيح . خطأ . ١
- ٣٤- كل يوم تقريبا تجرالي حاجة تخليني اخاف ..... صحيح . خطأ . ١
- ٣٥- انا افتكر كل حاجة دايا كويس وما انسان حاجة ..... صحيح . خطأ . ١
- ٣٦- دايا يبقى صعب علي اني اركز مخي في شغلانة او عمل او مهمة ... صحيح . خطأ . ١
- ٣٧- كثير الاثني نفسي قلقان على حاجة ومش عارف هي ايه ..... صحيح . خطأ . ١
- ٣٨- احيانا احس اني متبيج لدرجة ما اقدرش انام ..... صحيح . خطأ . ١
- ٣٩- في العادة اقف كثير والفكر قبل ما اتقوم بأي عمل حتى ولو كان  
بسيط وهاف ..... صحيح . خطأ . ١
- ٤٠- صعب علي اني انتبه واركر ذهني اكثر من الناس ..... صحيح . خطأ . ١
- ٤١- ياريتي كنت سعيد ومبسوط زي الناس التانيين ..... صحيح . خطأ . ١
- ٤٢- ساعات عقلي يفكر في حاجة بايخه بسيطة تفصل تخونني هذه ايام ... صحيح . خطأ . ١
- ٤٣- مافيش شك انا ماعنديش ثقة في نفسي ..... صحيح . خطأ . ١
- ٤٤- ساعات الفكر في حاجات وحشة لدرجة ما اقدرش اقول عليها لحد ... صحيح . خطأ . ١
- ٤٥- افتكر انا مش اقل من الناس اللي حواليه في الدردحة والمهومية  
والشطارة ..... صحيح . خطأ . ١
- ٤٦- حتى وانا مع الناس اشعر اني وحيد معظم الوقت ..... صحيح . خطأ . ١
- ٤٧- احب اقرا واعلم الحاجات اللي لازم اشتغل فيها ..... صحيح . خطأ . ١

ثانياً - اختبار ب.ت. P. T.

رقم الفترة	١ ش	٢ ب	٣ د	٤ ح	٥ هـ	٦ ع	٧ ص	٨ س	٩ ل	١٠ ج	ملاحظات
١	.....	.....	.....	.....	.....	.....	ص.خ	.....	ص.خ		
٢	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....			
٣	.....	.....	.....	.....	ص.خ	.....	.....	.....			
٤	.....	ص.خ	.....	.....	.....	.....	.....	.....			
٥	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	ص.خ		
٦	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	ص.خ	
٧	.....	.....	.....	.....	ص.خ	.....	.....	.....			
٨	.....	.....	.....	.....	.....	.....	ص.خ	.....			
٩	.....	.....	.....	.....	ص.خ	.....	.....	.....			
١٠	.....	.....	.....	.....	.....	.....	ص.خ	.....			
١١	.....	.....	ص.خ	.....	.....	.....	.....	.....	ص.خ		
١٢	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....		
١٣	.....	.....	.....	ص.خ	.....	.....	.....	.....			
١٤	.....	.....	.....	.....	.....	.....	ص.خ	.....			
١٥	.....	.....	.....	.....	.....	.....	ص.خ	.....			
١٦	ص.خ	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....			
١٧	.....	.....	.....	.....	ص.خ	.....	.....	.....			
١٨	.....	.....	.....	.....	ص.خ	.....	.....	.....			
١٩	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	ص.خ			
٢٠	.....	.....	.....	.....	ص.خ	.....	.....	.....			
٢١	.....	.....	ص.خ	.....	.....	.....	.....	.....			
٢٢	.....	.....	.....	.....	.....	ص.خ	.....	.....			
٢٣	.....	.....	.....	.....	ص.خ	.....	.....	.....			
٢٤	.....	.....	.....	.....	.....	ص.خ	.....	.....			
٢٥	.....	.....	.....	.....	.....	ص.خ	.....	.....			

الجموع

( تابع ) ثانياً - اختبار ب.ت. P. T.

رقم الفقرة	١ ش	٢ ب	٣ د	٤ ح	٥ هـ	٦ ع	٧ ص	٨ س	٩ ل	١٠ ج	مجموع
٢٦	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	ص.خ			
٢٧	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	ص.خ		
٢٨	.....	.....	.....	ص.خ	.....	.....	.....	.....			
٢٩	.....	ص.خ	.....	.....	.....	.....	.....	.....			
٣٠	.....	.....	.....	ص.خ	.....	.....	.....	.....			
٣١	ص.خ	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....			
٣٢	.....	.....	.....	ص.خ	.....	.....	.....	.....			
٣٣	.....	.....	.....	.....	ص.خ	.....	.....	.....			
٣٤	.....	.....	.....	.....	.....	ص.خ	.....	.....			
٣٥	.....	.....	.....	.....	.....	ص.خ	.....	.....			
٣٦	.....	ص.خ	.....	.....	.....	.....	.....	.....			
٣٧	.....	ص.خ	.....	.....	.....	.....	.....	.....			
٣٨	.....	.....	.....	.....	ص.خ	.....	.....	.....			
٣٩	.....	.....	.....	.....	.....	.....	ص.خ	.....			
٤٠	.....	.....	ص.خ	.....	.....	.....	.....	.....			
٤١	.....	ص.خ	.....	.....	.....	.....	.....	.....			
٤٢	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	ص.خ			
٤٣	.....	.....	.....	.....	.....	.....	ص.خ	.....			
٤٤	ص.خ	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....			
٤٥	.....	.....	.....	.....	.....	ص.خ	.....	.....			
٤٦	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	ص.خ		
٤٧	.....	.....	.....	.....	ص.خ	.....	.....	.....			
٤٨	.....	.....	ص.خ	.....	.....	.....	.....	.....			
											المجموع
											ما قبله
											المجموع
											الكل

## استفتاء جلفورد G. O. T.

اسم العامل :

تعليمات :

- حنطيك هنا شوية اسئلة بجواب عليها بـ « نعم » أو « لا » .
- فكر في اللي أنت بتعمله كويس وحط الدائرة حول الكلمة اللي تدل على سلوكك .
- يعني إذا كان السؤال مضبوط ينطبق عليك حط الدائرة حول « نعم » وإذا كان مايدلش على سلوكك حط الدائرة حول « لا » .
- إذا كنت مش متأكد حط الدائرة حول « لا » .
- مافيش حاجة صح وحاجة غلط . كل اللي تقوله صح مادام يدل على نفسك .
- فكر كويس في السؤال وجاوب على قد ماتعرف نفسك .

- |  |       |    |
|--|-------|----|
| ١ - هل دايمًا تلاتيك فكرت بعد عائلات الغرمة ؟  | نعم ؟ | لا |
| ٢ - هل يحصل لك كثير أنك تقعد مدة طويلة تنخيل أنك عظيم وكبير وشاطر وتقدر تغرب أقوى واحد ، وده ييسطك ؟ | نعم ؟ | لا |
| ٣ - هل أنت بتتصرف حسب فكرك بسرمة من غير ما تفكر كويس ؟   | نعم ؟ | لا |
| ٤ - هل الناس تجرح احساساتك بسهولة ؟  | نعم ؟ | لا |
| ٥ - هل أنت كل سامة في حال مرة زعلان ومرة مهموم ومرة ميسوط ؟  | نعم ؟ | لا |
| ٦ - هل تضايق أنك أقل من غيرك في حاجات ؟  | نعم ؟ | لا |
| ٧ - هل أنت واغد بالك من نفسك بدرجة تضايقك ؟  | نعم ؟ | لا |
| ٨ - هل أنت دائمًا مرح وميتسم وروحك عالية ؟   | نعم ؟ | لا |
| ٩ - هل أنت بتفكر كثير في الحالات الوحشة اللي مرت بك زمان ؟   | نعم ؟ | لا |
| ١٠ - هل كثير تروح لما يكون بعد بيكلمك ؟  | نعم ؟ | لا |
| ١١ - هل تروح كثيرًا مثلمعا تحاول أن تتنبه للكلام أو للشغل ؟  | نعم ؟ | لا |
| ١٢ - هل أنت بتغير الحاجات اللي أنت تحبها وتميل لها بسرعة ؟   | نعم ؟ | لا |
| ١٣ - هل تغضب بسرعة جدًا وتهدأ بسرعة جدًا ؟   | نعم ؟ | لا |
| ١٤ - هل أنت تتأثر لما تكون أمام ناس جزئانيين أو فرحانيين ؟   | نعم ؟ | لا |
| ١٥ - هل دايمًا أنت خايف من الفشل وخيبة الأمل ؟   | نعم ؟ | لا |
| ١٦ - هل بيحصل لك كثير أنك تضايق لما تشمر أنك وحيد ؟  | نعم ؟ | لا |
| ١٧ - هل أنت تحب تفكر في نفسك كثير ( شكك - لبسك ) ؟   | نعم ؟ | لا |
| ١٨ - هل تترك بسهولة في المواقف العرجة ؟  | نعم ؟ | لا |
| ١٩ - هل أنت دايمًا بتفكر الحاجات اللي أنت فشلك فيها بعد مدة من حصولها ؟                              | نعم ؟ | لا |

- ٢٠- هل تمنى أحيانا حاجات لا يمكن تحقيقها ؟ نعم ؟ لا
- ٢١- هل أنت ماعملش حاجة إلا لما تفكر فيها كويس جدا ؟ نعم ؟ لا
- ٢٢- ممرح ماحصل لك أنك كنت سعيد جدا ولجأة ومن غير سبب حسيت أنك أغمس مغلوق ؟ نعم ؟ لا
- ٢٣- هل تعتبر نفسك شخص مقهور مندفع ؟ نعم ؟ لا
- ٢٤- هل تحس غالبا وانت في وسط الناس أن كلهم بيبيصوك ؟ نعم ؟ لا
- ٢٥- هل أنت بتحلم بأيه حتكون بعد خمس سنين ؟ نعم ؟ لا
- ٢٦- هل أنت دايمًا تعرف نتيجة كل حاجة من غير ماتفكر ؟ نعم ؟ لا
- ٢٧- هل أنت غالبا تتلخبط وترتبك ؟ نعم ؟ لا
- ٢٨- هل تحب تفكر في اللي حصل لك زمان ؟ نعم ؟ لا
- ٢٩- هل لما حد يقول لك أنت غلطان توعل قوي ؟ نعم ؟ لا
- ٣٠- هل تعتبر نفسك دايمًا عصبي ومتنفذ ؟ نعم ؟ لا
- ٣١- هل أنت ماعرفش تستمر في عمل أو واجب مدة طويلة ؟ نعم ؟ لا
- ٣٢- لما تفشل في حاجة هل تبقى متضايق ومتألم ؟ نعم ؟ لا
- ٣٣- هل تتعرض كثير لأنك تكون حزين وكثير ؟ نعم ؟ لا
- ٣٤- هل أنت دائمًا تعرف تقعد مع الناس كويس وتختلط بهم ؟ نعم ؟ لا
- ٣٥- هل أنت بتضيع وقت كثير تفكر في الحاجات الفلظ اللي عملتها ؟ نعم ؟ لا
- ٣٦- هل لما بيحي تقابل حد كبير أو عظيم الغالب أنك تتردد ؟ نعم ؟ لا
- ٣٧- هل بيحصل لك أنك تروح لدرجة أنك ماعرفش كنت قبل ما تروح بتعمل إيه ؟ نعم ؟ لا
- ٣٨- هل ساعات ما تنامش أبدا بسبب أنك مشغول على حاجة ؟ نعم ؟ لا
- ٣٩- هل أنت تميل لأنك تبعد عن الاختلاط بالناس قد ما تقدر ؟ نعم ؟ لا
- ٤٠- هل أنت غالبا « سرحان » ؟ نعم ؟ لا
- ٤١- هل ساعات تلاقي النوم مش ممكن بالليل ولو أنك تكون تعب ؟ نعم ؟ لا
- ٤٢- هل أنت تضايق لما حد يفلبك في اللعب ؟ نعم ؟ لا
- ٤٣- هل بتلاقي صعب عليك أنك تنام لأن اللي حصل لك بالنهار شغل بالك ؟ نعم ؟ لا
- ٤٤- هل أنت تفكر دايمًا أن العيشة مافيهاش حاجات كثير تستاهل الواحد يعيش ؟ نعم ؟ لا
- ٤٥- هل تحب تستغل في شغلة تنتقل فيها كل يوم من حنة لحنة ومن شغلة لشغلة ؟ نعم ؟ لا
- ٤٦- هل أنت مازعلش لو كان حد بينكت ويقلص عليك ؟ نعم ؟ لا
- ٤٧- هل ساعات بتحلم وانت صاحي ؟ نعم ؟ لا
- ٤٨- هل تحس في العادة أنك في حالة كويسة جدا ؟ نعم ؟ لا
- ٤٩- هل أنت دايمًا مبسوط ومزاجك معتدل ؟ نعم ؟ لا
- ٥٠- هل ساعات تلاحظك تنغير سامة مبسوط وسامة زعلان من غير ما تعرف السبب ؟ نعم ؟ لا

- ٥١- هل غالبا تفكر كل اللي حصل لك طول النهار وقيل ما انتام ؟ نعم لا
- ٥٢- هل ساعات تبقى نشيط جدا ، وساعات تبقى مكسل وخامل ؟ نعم لا
- ٥٣- هل انت ساعات تحس انك بائس للدرجة ان الحياة تبقى ماستحقش نعم لا  
في نظرك انت تعيشها ؟
- ٥٤- هل ساعات تكون متفاني ؟ نعم لا
- ٥٥- هل ساعات تحب تبقى لوحذك وما تقدرش تقعد مع حد ؟ نعم لا
- ٥٦- هل ساعات تشعر انك بائس تمام من غير سبب ظاهر ؟ نعم لا
- ٥٧- هل ساعات عقلك يشتغل بسرعة جدا وساعات ببطء جدا ؟ نعم لا
- ٥٨- هل غالبا تشعر بالمضايقة والرهق وانك تعبان من غير سبب معقول ؟
- ٥٩- هل عمرك ماحصل لك انك شعرت كده انك واحد تلمي مش هو انت بتاع زمان ؟ نعم لا
- ٦٠- هل تعتقد ان الناس دايم ما بيغفوش قصدك ايه ؟ نعم لا
- ٦١- هل تستطيع انك تتك مفرش حتى ولو كنت عندك متاعب ؟ نعم لا
- ٦٢- هل تشتغل كويس لما الناس تمدحك وتشكر ليك ؟ نعم لا
- ٦٣- هل تشعر كثير انك مقريف وزهقان ؟ نعم لا
- ٦٤- هل الناس بيأبوك وينتقدوك اكثر من اللي تستحقه ؟ نعم لا
- ٦٥- هل انت دايم خايف احسن يحصل لك حاجة وحشة او حظ سيء ؟ نعم لا
- ٦٦- هل حدث ان فيه افكار وحشة مالهائس فائدة كانت بتمر بذهنك كثير ؟ نعم لا
- ٦٧- هل يحصل لك انك تحس انك واحد مالوش فائدة ؟ نعم لا
- ٦٨- لما بتكون زهقان ، هل بتحب تعمل حاجة تبين انك زهقان ؟ نعم لا
- ٦٩- هل تشمن غالبا ان الناس اللي في الشارع باصين لك تمام ؟ نعم لا



ثالثاً - اختصار ( ث )

رقم الفقرة	١ ش	٢ ب	٣ د	٤ ح	٥ هـ	٦ ع	٧ ص	٨ س	٩ ل	١٠ ج	ملاحظات
١	.....	ص.خ									
٢	.....	.....	.....	.....	.....	ص.خ					
٣	.....	.....	ص.خ								
٤	.....	.....	.....	ص.خ							
٥	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	ص.خ			
٦	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	ص.خ		
٧	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	ص.خ		
٨	.....	.....	.....	.....	ص.خ						
٩	.....	.....	.....	ص.خ							
١٠	.....	ص.خ									
١١	.....	ص.خ									
١٢	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	ص.خ			
١٣	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	ص.خ			
١٤	.....	.....	.....	ص.خ							
١٥	.....	.....	.....	.....	ص.خ						
١٦	.....	.....	.....	.....	ص.خ						
١٧	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	ص.خ		
١٨	ص.خ										
١٩	.....	.....	.....	ص.خ							
٢٠	.....	.....	.....	.....	.....	ص.خ					
٢١	.....	.....	ص.خ								
٢٢	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	ص.خ			
٢٣	.....	.....	ص.خ								
٢٤	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	ص.خ		
٢٥	.....	.....	.....	.....	.....	ص.خ					

(تابع) اختصار (ث)

رقم الفترة	١ ش	٢ ب	٣ د	٤ ج	٥ هـ	٦ ع	٧ ص	٨ س	٩ ل	١٠ ج	مجموع
٢٦	.....	.....	ص.خ								
٢٧	ص.خ										
٢٨	.....	.....	ص.خ								
٢٩	.....	.....	ص.خ								
٣٠	.....	.....	.....	.....	.....	.....	ص.خ				
٣١	.....	ص.خ									
٣٢	.....	.....	.....	.....	.....	ص.خ					
٣٣	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	ص.خ			
٣٤	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	ص.خ		
٣٥	.....	.....	.....	ص.خ							
٣٦	ص.خ										
٣٧	.....	ص.خ									
٣٨	.....	.....	.....	.....	ص.خ						
٣٩	.....	.....	.....	.....	ص.خ						
٤٠	.....	ص.خ									
٤١	.....	.....	.....	.....	.....	.....	ص.خ				
٤٢	.....	.....	.....	.....	.....	ص.خ					
٤٣	.....	.....	.....	.....	.....	ص.خ					
٤٤	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	ص.خ			
٤٥	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	ص.خ			
٤٦	.....	.....	.....	ص.خ							
٤٧	.....	.....	.....	.....	.....	ص.خ					
٤٨	.....	.....	.....	.....	ص.خ						
٤٩	.....	.....	.....	.....	ص.خ						
٥٠	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	ص.خ			



(تابع) اختبار (ث)

رقم الفقرة	١ ش	٢ ب	٣ د	٤ ج	٥ هـ	٦ ع	٧ ص	٨ س	٩ ل	١٠ جا	ملاحظات
٥١	.....	.....	.....	.....	.....	ص.خ	.....	ص.خ			
٥٢	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	ص.خ			
٥٣	.....	.....	.....	.....	ص.خ						
٥٤	.....	.....	.....	.....	ص.خ						
٥٥	.....	.....	.....	.....	ص.خ						
٥٦	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	ص.خ			
٥٧	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	ص.خ			
٥٨	.....	.....	.....	.....	ص.خ						
٥٩	.....	.....	.....	ص.خ							
٦٠											
٦١	.....	.....	.....	.....	ص.خ						
٦٢	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	ص.خ		
٦٣	.....	.....	.....	.....	ص.خ						
٦٤	.....	.....	.....	ص.خ							
٦٥	.....	.....	.....	.....	ص.خ						
٦٦	.....	.....	.....	.....	.....	ص.خ					
٦٧	.....	.....	.....	ص.خ							
٦٨	.....	.....	.....	.....	.....	.....	ص.خ				
٦٩	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	ص.خ		
المجموع											
ما قبله											
المجموع											
الكلي											

## استفتاء عام

اسم العامل :  
العنوان :  
تعليمات عامة :

الرجاء من حضرات السادة اخواننا العمال مراعاة التعليمات الآتية قبل الاجابة :

- ده بحث لاعلاقة له بالهيئة ومحدثش حيشوفه غيرنا .
- المهم معرفة رأيكم في العمل ملشان ده بحث علمي .
- الباحث بيتق جدا في رايك وصحة حكمك لان البلد كلها بتتهم برأي العامل .
- الرجاء الاجابة بنهاية الدقة دون اعتبار لاي شيء آخر ، واختيار الفكرة التي تغلب على حياك العملية بحرية تامة .
- مفيش حاجة صبح وحاجة غلط المهم اتنا نعرف رايك بصراحة جدا في الموضوعات اللي في هذا الاستفتاء .

الاجابة بانك تعمل العلامة دي ( — ) على الاجابة اللي تعبر عن رايك اللي هو موضع احترامنا وتقديرنا .

الى أي حد يمكن أن تقول من نفسك :

- ١ - أحب اتكلم من شغلي قدام أصعابي واهلي وأنتشر بها :  
دائما - أحيانا - لايهمني - لا اتحدث عنها - لأحب أبدا الحديث عنها .
- ٢ - العمل في المهنة دي :  
مريح جدا - مريح شوية - أهسو - أكل العيش عاوز كده - متعب جدا .
- ٣ - نفسي اشتغل في مهنة ثانية غير دي :  
لا أبدا - لو أمكن - ما يهمني - نفسي أغيرها - نفسي جدا .
- ٤ - في الهيئات والمؤسسات الثانية بيعاملوا العمال :  
أحسن جدا من هنا - أحسن من هنا - كله زي بعضه - أوحش من هنا - أوحش جدا من هنا .
- ٥ - الاجور في المؤسسات الثانية :  
أقل جدا من هيتتنا - أقل من هيتتنا - كلها واحد - أحسن من هنا - أحسن جدا من هنا .
- ٦ - شغلنا أهم للجمهورية العربية المتحدة من أي شغلة ثانية :  
أهم جدا - أهم - كلها مهمة - أقل أهمية من الاشغال الثانية - أقل جدا .
- ٧ - اعتقد ان الهيئات الثانية بتتهم بصحة العامل :  
أكثر جدا من هنا - أكثر من هنا - زي بعضها - أقل من هنا - أقل جدا من هنا .
- ٨ - في الهيئات والمؤسسات الثانية بيهتموا بالحاجات اللي تخفف المتاعب من العامل بعد الشغل :

- أقل جدا من هنا - أقل من هنا - زي بعضها - أكثر من هنا - أكثر جدا من هنا .
- ٩ - نظام الورديات وساعات الشغل في الأماكن والأشغال الثانية :  
أحسن كثير من هنا - أحسن من هنا - كله زي بعضه - أوحش من هنا - أوحش جدا من هنا .
- ١٠ - اعتقد أن ظروف العمل في المؤسسات الثانية ( الوقاية من الجور - الوقاية من الحوادث - الوقاية من الجمهور ) أحسن من هنا :
- دائما - أحيانا - كله زي بعضه - أوحش من هنا - أوحش جدا من هنا .
- ١١ - العمال في الهيئات الثانية متعاونين مع بعض ويحبوا بعض ويعطفوا على بعضهم :  
أقل بكثير من هنا - أقل من هنا - كلها واحد - أحسن من هنا - أحسن جدا من هنا .
- ١٢ - أفضل أتي أسهر مع ناس من وحدة عملي :  
أفضل جدا - أفضل - مش مهم - لا أفضل - لا أفضل أبدا .
- ١٣ - العمال عندنا بيخبطوا على بعض :  
دائما - أحيانا - ما امرفش - نادرا - أبدا .
- ١٤ - أفضل أتي أزور رجال من الزملاء مش من الهيئة ولو كانوا زملائي قرييين مني :  
لا أفضل أبدا - لا أفضل - مش مهم - أفضل - أفضل جدا .
- ١٥ - لما يطلعوا العمال برحلة أفضل أروح حنة ثانية :  
دائما - أحيانا - مش مهم - نادرا - أبدا ، أروح معاهم دائما .
- ١٦ - فيه تفاهم بيننا وبين الرؤساء في الهيئة :  
أبدا - نادرا - ماشي الحال - أحيانا - دائما .
- ١٧ - فيه ناس عندنا بيساعدونا لما يكون عندنا مشكلة :  
دائما - أحيانا - حسب الظروف - نادرا - مايش مساعدا .
- ١٨ - الترقيات والعلاوات في الهيئات والمؤسسات الثانية :  
أكثر جدا من هنا - أكثر من هنا - كلها واحد - أقل من هنا - أقل جدا .
- ١٩ - أشعر برضاه الرؤساء مني :  
دائما - أحيانا - مادام شايف شغلي أنا مالي - غير راضين - أبدا عمرهم مايرضوا .
- ٢٠ - العمال دائما بيساهموا برأيهم في مجالات العمل ( الاتحاد - العمل - النقابات - ظروف العمل ) لهم رأي مهم - لهم رأي - سد خانة - مالهش رأي - مالهش رأي أبدا بالمره .



# الفهرس

## الصفحة

## الموضوع

٣	..... الاهداء
٥	..... شكر وتقدير
٩	..... مقدمة في مشكلة البحث
١٩	..... أهمية البحث وهدفه
٢٢	..... الاسباب التي أدت الى اختيار المشكلة
٢٤	..... طبيعة المشكلة واثرها
٢٨	..... حجم المشكلة
٣٣	..... تحديد المفاهيم وفروض البحث
٣٤	..... مفاهيم البحث :
	..... التعريف الاجرائي للاضطراب النفسي
	..... التعريف الاجرائي للتوافق
٣٥	..... مفهوم القلق
٣٧	..... الاستقرار الانفعالي
٣٨	..... الفروض
٤٠	..... فروض البحث
٤١	..... المتغيرات
٤١	..... المنهج
٤٣	..... دراسة الحالة
٤٤	..... أسلوب التجريب في البحث
٤٦	..... التحقيق الاحصائي لمدى صحة النتائج
٤٩	..... العينة والادوات المستعملة في الدراسة
٤٩	..... العينة والحصر الشامل
٥٠	..... طريقة اختيار العينة في البحث ( العينة العشوائية )
٥١	..... طريقة اختيار العينة الضابطة

٥٣	مدى التعاون بين المجموعتين .....
٥٣	أ - من حيث المهنة .....
٥٤	ب - التخصص المهني السابق .....
٥٤	ج - الحالة الاجتماعية .....
٥٥	د - عدد الزوجات في العصمة .....
٥٥	هـ - زوجات سابقات .....
٥٦	و - نوع السكن .....
٥٦	ز - الحالة الصحية للسكن - مورد المياه - الاضاءة بالكهرباء - الوصل بالمجاري .....
٥٨	الادوات المستعملة في البحث .....
٥٨	الاستمارة .....
٦٠	المقاييس النفسية .....
٦١	مقاييس القلق الصريح .....
٦٢	اختبار الاستقرار الانفعالي .....
٦٣	اختبار الدورية الانفعالية .....
٦٦	استبيان عدم الرضى المهني .....
٦٨	الاجراءات الاحصائية للتحقق من درجة صلاحية الاستبيان .....
٧٣	نتائج البحث .....
٧٣	السن ومدى الخدمة .....
٧٤	نتائج الدراسة المقارنة للضغوط الاجتماعية والاقتصادية .....
٧٥	نتائج دراسة الضغوط المتعلقة بالمسؤوليات الاقتصادية .....
٧٦	نتائج دراسة الحالة الثقافية للأسرة .....
٧٧	نتائج الدراسة المقارنة للوسط الاجتماعي .....
٧٩	نتائج الدراسة المقارنة للحالة الاقتصادية .....
٨٨	نتائج الدراسة المقارنة لوسائل الترويح نتائج الدراسة المقارنة للاضطرابات النفسية عند المجموعتين .....
٨٩	من الأعمال .....
٩٤	نتائج الدراسة المقارنة للبعد الانفعالي في النواحي المختلفة .....
٩٩	نتائج الدراسة المقارنة لنتائج تطبيق اختبار عدم الرضى المهني ...
١٠٢	الخلاصة .....
١٠٧	تفسير النتائج .....
١٠٩	تفسير في ضوء المؤثرات الاجتماعية والاقتصادية .....
١٠٩	عامل السن .....
١١٠	حدائق العهد بالعمل .....

١١١	المسؤوليات الاجتماعية .....
١١٢	الثقافة العامة وأثرها .....
١١٤	البيئة التي يعيش فيها العامل .....
١١٦	الحالة الاقتصادية .....
١٢٠	أساليب الترويح .....
١٢٢	تفسير الظاهرة في ضوء نتائج المقياس النفسي .....
١٢٢	القلق .....
١٢٤	القلق والعدوان .....
١٢٦	متغير الثبوت الانفعالي .....
١٢٩	الاضطراب النفسي العام .....
١٣٠	الشعور بالنقص وعدم الثقة .....
١٣١	السرحان وعدم الانتباه .....
١٣١	الاندفاعية ضد التعقل .....
١٣٢	الحساسية الزائدة بالنفس وعدم الموضوعية .....
١٣٢	الانهباط ضد المرح والسرور .....
١٣٣	عدم التضج الانفعالي .....
١٣٤	العصية وعدم ضبط النفس .....
١٣٥	الدورية وعدم الاستقرار .....
١٣٥	الاحساس الزائد بالنفس وعدم الاعتدال .....
١٣٧	الرضى المهني .....
١٤٣	خلاصة البحث .....
١٤٥	توصيات ومقترحات .....
١٥٣	الملحقات .....
١٥٤	بطاقة دراسة الحالة الاجتماعية والاقتصادية لعمال هيئة النقل العام .....
١٥٦	مقياس القلق الصريح .....
١٥٨	اختبار م. أ. س. .....
١٦٠	استفتاء ب. ت. .....
١٦٢	اختبار ب - ث .....
١٦٤	استفتاء جلفورد .....
١٦٧	اختبار ( ث ) .....
١٧٠	استفتاء عام .....





## مصادر البحث

### مربية تربيا ابجديا

#### لزيد من الاطلاع في موضوع البحث

##### اولا : المراجع العربية :

- دكتور أحمد زكي صالح : الخدمة النفسية في التجارة وادارة الاعمال  
مكتبة النهضة المصرية ١٩٦٥
  - دكتور أحمد عزت راجح : علم النفس الصناعي  
مؤسسة المطبوعات الحديثة ١٩٦١
  - دكتور أحمد عزت راجح : الامراض النفسية والعقلية  
مؤسسة المطبوعات الحديثة ١٩٦٤
  - سيجمند فرويد : القلق : ترجمة د. محمد عثمان نجاني  
الطبعة الثانية ١٩٦٢
  - د. سيد محمد خيرى : الاحصاء في البحوث النفسية والتربوية  
والاجتماعية  
مطبعة دار التأليف الطبعة الثالثة ١٩٦٣
  - د. صموئيل مغاريوس : مشكلات الصحة النفسية في الدول النامية  
مكتبة النهضة المصرية ١٩٧٠
  - د. محمد عثمان نجاني : علم النفس الصناعي جزء ١  
دار النهضة العربية ١٩٦٤
  - د. محمد عثمان نجاني : علم النفس في حياتنا اليومية  
دار النهضة العربية الطبعة الخامسة ١٩٦٦
  - د. محمد عماد الدين اسماعيل : المنهج العلمي وتفسير السلوك  
مكتبة النهضة المصرية ١٩٦٢
- ١٧٧ -                      - ٢ - ١٢

- د. مصطفى فهمي : في الصحة النفسية  
دار الثقافة الطبعة الاولى ١٩٦٣
- د. مصطفى فهمي : الدوافع النفسية  
دار الثقافة ١٩٦١
- د. عبدالباسط محمد حسن : أصول البحث الاجتماعي  
١٩٦٤
- د. عبد المنعم الشافعي : الإحصاء الاجتماعي  
— المجلة الجنائية القومية : عدد ١ ، عدد ٣ سنة ١٩٥٨ مجلدا  
مكتبة النهضة المصرية ١٩٥٨

#### ثانياً - المراجع الأجنبية :

- Besswitz, H. & Persky, H. , Sheldon, G. K. & Grinker, R. R. : Anxiety & Stress . Mc. Graw Hill Book Company INC. 1955.
- Bowlby, John : Personality and Mental Illness. An essay in Psychiatric diagnoses. New York Emerson Book, INC. 1942.
- Cameron, N. : The Psychology of Behavior Disorders. A biosocial interpretation. Houghton Mifflin Company. 1947.
- Charles, S. D. : Anxiety and Behavior. ( Edited ). Academic Press. New York and London. 1966.
- Dollard, J. Et. Al. : Frustration and Aggression. London. Kegan Paul Inc. 1954.
- Glimmer, B. Von Haller : Industrial Psychology. Mc. Graw Hill Book Company INC. 1966.
- Guilford, J. P. : Personality. Mc. Graw Hill Book Company INC. 1959.
- Hadley, John, M. : Clinical and Counseling Psychology. Alfred Knopf. New York. 1961. Chs. 22 - 23.
- Harrell, Thomas, W. : Industrial Psychology . Revised. Holt Rinehart and Winston, New York 1965.

- Hurlock, E. : **Developmental Psychology.** Mc. Graw Hill Book Company INC. 1959.
- Kornhauser, Arthur, : **Mental Health of the Industrial Worker .**  
& Otto, M. Reid. John Wiley & Sons Inc. 1965.
- Maher, Brendan, A. : **Principles of Psychotherapy.** Mc. Graw Hill Book Company. 1966. Ch. 7.
- Mc. Kinney, F. : **The Psychology of Personal Adjustment .**  
( Third Edition ). Chs. 8 - 9. John Wiley & Sons Inc. 1960.
- Milton, L. Blum, : **Industrial Psychology.** Its theoretical and  
& James C. Naylor social foundations. Harper & Row , New York and London, 1968.
- Shaffer, L. F. & : **The Psychology of Adjustment.** Houghton  
Shoben, Jr. Edwards, & Mufflin Company. 1956. Ch. 17  
.J